



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Letras y Ciencias Humanas

**Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la
Información**

**Uso de los espacios físicos en la Biblioteca Central de la
Universidad Nacional del Santa aplicando el método de
observación Seating Sweeps**

INFORME PROFESIONAL

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Bibliotecología y
Ciencias de la Información**

AUTOR

Jose Gabriel CONDORI SONCCO

Lima, Perú

2011



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Condori, J. (2011). *Uso de los espacios físicos en la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Santa aplicando el método de observación Seating Sweeps*. Informe profesional para optar el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN	5
---------------------------	----------

CAPÍTULO I PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1	Descripción del tema	8
1.2	Antecedentes	10
1.3	Justificación	15
1.4	Objetivos	18
1.5	Marco teórico	18
1.5.1	Bibliotecas universitarias	18
1.5.2	El método de observación en bibliotecas.....	19
1.6	Metodología	20

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1	Bibliotecas Universitarias	22
2.1.1	Servicios	23
2.1.1.1	Lectura en sala	23
2.1.1.2	Préstamo	26
2.1.1.3	Referencia	27
2.1.1.4	Reprografía.....	27
2.1.2	Planificación de espacios.....	28
2.2	El método de observación en bibliotecas.....	32
2.2.1	Aplicación del método de observación <i>seating sweeps</i>	36

CAPÍTULO III USO DE LOS ESPACIOS FÍSICOS EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA APLICANDO EL MÉTODO DE OBSERVACIÓN *SEATING SWEEPS*

3.1	Universidad Nacional del Santa (UNS)	39
3.1.1	Breve reseña histórica	39
3.1.2	Organización.....	40
3.2	Biblioteca central.....	41
3.2.1	Breve reseña histórica	41
3.2.2	Organización.....	43
3.2.3	Colección	43
3.2.4	Usuarios.....	44
3.2.5	Servicios	44
3.2.5.1	Lectura en sala	44
3.2.5.2	Préstamo a domicilio.....	46
3.2.5.3	Hemeroteca	48
3.2.5.4	Videoconferencia	48
3.2.5.5	Internet.....	49
3.2.6	Infraestructura.....	49
3.2.7	Equipamiento y mobiliario.....	50
3.3	Aplicación del método de observación <i>seating sweeps</i>	50
3.3.1	Ficha técnica.....	50

3.3.2	Procedimiento de la aplicación	51
3.3.3	Plano de la Biblioteca Central	52
3.3.4	Descripción de las zonas	53
3.3.5	Descripción de las actividades.....	56
3.3.6	Análisis e interpretación de los datos.....	61
3.3.6.1	Observaciones por días de semana	61
3.3.6.2	Observaciones por hora.....	62
3.3.6.3	Observaciones por zonas	63
3.3.6.4	Principales actividades	64
3.3.6.5	Observaciones en las estanterías.....	65
3.3.6.6	Actividades solos y en grupos	66
3.3.6.7	Actividades por sexo.....	67
3.3.6.8	Actividades por edad	68
3.3.6.9	Zonas por sexo	69
3.3.6.10	Zonas por edad.....	70
3.3.6.11	Usuario clásico	71
3.3.6.12	Usuario social	72
3.3.6.13	Usuario digital	73
3.3.6.14	Perfil del usuario de la UNS.....	74

CAPÍTULO IV PROPUESTA PARA LA PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DE ESPACIOS COLABORATIVOS PARA EL APRENDIZAJE EN LA BIBLIOTECA CENTRAL

4.1	Informe técnico	76
4.2	Alcance	77
4.3	Criterios de diseño	77
4.4	Especificaciones generales	78

CONCLUSIONES 81

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 83

ANEXOS..... 87

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1	Ventajas y desventajas de modalidades de lectura en sala.....25
Tabla N° 2	Lista de actividades desarrolladas por Hoivik37
Tabla N° 3	Escuelas Académicas Profesionales (EAP) de la UNS41
Tabla N° 4	Volúmenes por bibliotecas al 200944
Tabla N° 5	Numero de usuarios de la Universidad al 200944
Tabla N° 6	Promedio de accesos y préstamos48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1	Usuarios que ingresan a la biblioteca por meses 2005 - 2009 .45
Gráfico N° 2	Usuarios que ingresan a la biblioteca por año 2005 - 200946
Gráfico N° 3	Préstamos a domicilio por mes 2005 - 200947
Gráfico N° 4	Préstamos a domicilio por año 2005 - 200947
Gráfico N° 5	Descripción de la sala de lectura52
Gráfico N° 6	Observaciones por días de semana61
Gráfico N° 7	Observaciones por hora62
Gráfico N° 8	Observaciones por zonas63
Gráfico N° 9	Principales actividades64
Gráfico N° 10	Observaciones en las estanterías65
Gráfico N° 11	Actividades solos y en grupos66
Gráfico N° 12	Actividades por sexo67
Gráfico N° 13	Actividades por edad68
Gráfico N° 14	Zonas por sexo69
Gráfico N° 15	Zonas por edad70
Gráfico N° 16	Tipo de usuario clásico71
Gráfico N° 17	Tipo de usuario social72
Gráfico N° 18	Tipo de usuario digital73
Gráfico N° 19	Perfil del usuario de la UNS74

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de los servicios que ofrecen las bibliotecas universitarias, éstas siempre son evaluadas para mejorar la calidad de sus servicios utilizando una variedad de herramientas tales como encuestas, entrevistas, entre otros. De todas estas herramientas, las encuestas son las que siempre han tenido gran acogida y difusión entre los investigadores al momento de evaluar cualquier tipo de servicio.

Sin embargo, son pocas las investigaciones que han utilizado otro tipo de metodología, como por ejemplo las observaciones. Por ello, últimamente algunos investigadores canadienses, estadounidenses y noruegos vienen estudiando la biblioteca como lugar físico y el comportamiento de los usuarios dentro de la biblioteca, para lo cual están utilizando otro tipo de metodología como las observaciones no participantes, que se realizan dentro de las bibliotecas para estudiar y analizar el comportamiento de los usuarios, o investigar si la biblioteca es utilizada como un lugar de encuentro para realizar otro tipo de actividades sociales.

Las observaciones no participantes se realizan dentro del ambiente natural de los usuarios, en este caso dentro de la biblioteca, con tal de no modificar su forma de actuar con los servicios, es decir, éstas deben realizarse de tal manera que los usuarios no sientan la presencia del investigador que los esté observando. Este tipo de observaciones se realizan con la ayuda de una lista de actividades, un plano que cubra todas las áreas de la biblioteca, un cronograma de horas y fechas para realizar las observaciones y formularios de observación donde se combinen todas las áreas de la biblioteca con las actividades.

En el entorno de la Bibliotecología, este tipo de investigaciones se utiliza muy poco, pero si se amplía el uso de esta metodología podría producir algunos resultados muy interesantes tal como lo han demostrado las

investigadoras canadienses Given y Leckie, quienes consideran que este tipo de método es útil para hacer descripciones físicas de las bibliotecas y analizar cómo la gente utiliza dichos espacios. Posteriormente se puede realizar un análisis de los resultados obtenidos y utilizarlo en la planificación de actividades a corto y largo plazo.

La observación es una herramienta utilizada para estudiar el comportamiento de los usuarios y averiguar si la biblioteca es utilizada para realizar otras actividades que no sean relacionadas específicamente con la búsqueda de información. Por ello, y en base a las experiencias que serán mencionadas más adelante, el presente informe tiene por finalidad aplicar el método de observación *seating sweeps* en la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Santa (UNS) para estudiar el uso que hacen los usuarios de los espacios públicos y analizar su comportamiento dentro de las instalaciones de la biblioteca.

La Biblioteca Central de la UNS es un lugar donde los docentes, alumnos y trabajadores de la universidad, así como la comunidad en general, pueden acceder a diferentes servicios. Dentro de sus instalaciones los usuarios realizan diversas actividades que merecen ser estudiadas y analizadas para ver cuáles son las necesidades que aun no son satisfechas por la Biblioteca Central, pues ésta concentra a la mayor cantidad de usuarios de la universidad según los reportes estadísticos, lo cual evidencia la importancia que tiene dentro de la institución.

En este contexto, se plantea el siguiente objetivo general del presente informe profesional: analizar el uso que se hace de los diferentes espacios físicos dentro del edificio de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Santa (UNS) aplicando el método de observación *seating sweeps* para identificar las principales actividades que se realizan y determinar la importancia de implementar espacios colaborativos. Este método consiste en observar cada cierto tiempo las actividades que realizan los usuarios en las diferentes áreas dentro del edificio de la biblioteca y es un instrumento poco

utilizado en los trabajos de investigación sobre bibliotecas universitarias, además, los resultados del presente informe profesional ayudarán a mejorar la organización y planificación de las diferentes áreas de la biblioteca con respecto al lugar físico, dado que se trata de un lugar muy frecuentado por los usuarios, y porque las bibliotecas de cada facultad están en proceso de mejoramiento teniendo como referencia a la Biblioteca Central.

Este informe profesional se ha estructurado en cuatro capítulos: En el primer capítulo, se aborda el proyecto del presente informe profesional, donde se exponen la descripción del tema, antecedentes, objetivos, marco teórico y la metodología utilizada para desarrollar el presente informe profesional.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico, el cual se ha elaborado en base a diferentes fuentes para el sustento teórico y conceptual de la investigación.

En el tercer capítulo se desarrolla la reseña histórica de la UNS y de la Biblioteca Central, su organización, principales funciones y se describen los servicios que brinda, luego se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación del método de observación *seating sweeps*.

En el cuarto capítulo se presenta la propuesta para mejorar y optimizar el uso de las diferentes áreas de la biblioteca en base a la información recogida durante la investigación. Finalmente, se presentan las respectivas conclusiones y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

Últimamente se ha detectado que diferentes áreas ubicadas en todo el edificio de la Biblioteca Central (BC), están siendo utilizados por los usuarios para encontrarse, conversar y formar grupos para realizar sus trabajos universitarios. En algunos casos, esto ocurre dentro de la sala de lectura, a pesar que ésta no cuenta con áreas implementadas para trabajos grupales sino con mesas individuales. En otros casos, cualquier área libre puede ser ideal para sus intereses, como por ejemplo el hall del segundo piso, los pasadizos o las escaleras. Parece ser que cualquier lugar es bueno para el estudio espontáneo grupal o individual, y sobretodo, donde no se vean limitados con las reglas de la biblioteca.

Este tipo de comportamiento nos obliga a pensar si los servicios que se brindan en los ambientes actuales de la BC son los adecuados para aquellos usuarios que tienen una actitud diferente y que son más sociables, esto puede verse reflejado en las diferentes actividades que realizan ahora y que tal vez sea muy distinto a lo que hacían los usuarios de antes, que es el tipo de usuario a los cuales se dirigen la mayoría de servicios tradicionales de bibliotecas. Sin embargo, esta investigación no busca comparar el comportamiento de los usuarios a lo largo del tiempo.

Lo que esta investigación pretende realizar es tratar de responder algunas interrogantes: ¿Acaso las bibliotecas piensan y actúan de la misma forma en que piensan y se comportan los usuarios en las bibliotecas? Es decir, si la organización y planificación de servicios y espacios van de acuerdo a las tendencias actuales y futuras de los usuarios. ¿Se está haciendo lo correcto para atraer y ganar un mayor número de usuarios y fidelizar a los pocos usuarios que sólo utilizan la biblioteca porque es la única opción con la que

cuentan? ¿Qué otras actividades suelen realizar los usuarios en la biblioteca que no sea el de buscar información?

Por último ¿Las bibliotecas universitarias podrán convertirse en lugares de encuentro social en un futuro próximo, tal como viene ocurriendo con algunas bibliotecas públicas en otros países? ¿Qué tanta importancia se le está dando al comportamiento de los usuarios en la planificación de los servicios?

Esta claro que las bibliotecas universitarias brindan servicios que buscan apoyar los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como de fomentar la investigación entre los docentes y estudiantes. Para lograrlo se implementan diversos servicios presenciales y virtuales cuya finalidad principal es satisfacer sus diferentes necesidades de información. Sin embargo, al ser esta la finalidad principal se dejan de lado otros aspectos importantes que tienen que ver con el diseño y planificación de los espacios físicos, como la comodidad y confort de la biblioteca, pues debe considerarse que los usuarios preferirán quedarse largas jornadas de trabajo en un ambiente agradable y acogedor. Además, no se da mucha importancia a la implementación de áreas de trabajo donde los alumnos puedan compartir y discutir ideas sobre temas e intereses comunes, es decir, espacios que fomenten el aprendizaje.

Últimamente también se habla de la pérdida de usuarios que dejan de frecuentar la biblioteca porque prefieren -y consideran más fácil-, encontrar la información que buscan en Internet. Pero quizás, la idea no sea competir contra este tipo de recurso sino, complementarlo con otros servicios de la biblioteca y utilizarlo a nuestro favor para cambiar la imagen de la BC, además de flexibilizar algunas restricciones puesto que las actitudes y conductas varían constantemente en los usuarios.

Por ello, la Biblioteca Central (BC) ha mejorado sus servicios, entre los cuales se puede destacar la automatización de sus procesos. Pero con el transcurso del tiempo, las tendencias y gustos de los usuarios cambian

obligando a la BC a implementar y adecuar sus servicios según lo que los usuarios desean, y no al contrario tal como suele ocurrir en algunas ocasiones.

En virtud a lo expuesto anteriormente, ésta investigación pretende conocer cuál es el verdadero uso que hacen los usuarios de los diferentes ambientes del edificio de la BC con la finalidad de identificar las principales actividades que realizan, así como para determinar la importancia de crear espacios de trabajo colaborativos. Luego, en base a la información obtenida, proponer una alternativa de solución que permita planificar y optimizar los espacios físicos para lograr una mayor y mejor satisfacción, tanto de sus necesidades informativas como físicas. Es decir, identificando sus patrones de conducta podremos conocer cómo utilizan los servicios y los espacios públicos, y de acuerdo a ello, establecer nuevas estrategias y actividades para solucionar sus problemas.

1.2 Antecedentes

A nivel nacional, no se han encontrado investigaciones que hayan utilizado la metodología *seating sweeps* en bibliotecas universitarias, pero a nivel internacional si se han encontrado artículos y tesis en las cuales se ha empleado la misma metodología, tanto en bibliotecas publicas y universitarias. Las investigaciones realizadas en bibliotecas públicas emplearon un conjunto de métodos para estudiar el comportamiento de los usuarios entre las cuales se ha utilizado la observación (*seating sweeps*) como una de las técnicas para la recolección de datos pero combinadas con la aplicación de entrevistas y encuestas.

Entre estas podemos mencionar la realizada el 2010 por Francine May y Fiona Black quienes publicaron un artículo titulado *The life of the space: evidence from Nova Scotia public libraries* cuyo objetivo principal fue describir aspectos del papel de la biblioteca publica en el siglo XXI como lugar físico. Para ello se aplicó la triangulación de un conjunto de métodos, entrevistas y

cuestionarios a los usuarios, entrevistas al personal de biblioteca, además del método *seating sweeps* realizado en tres pequeñas bibliotecas públicas.

Los resultados obtenidos demostraron que las bibliotecas públicas están funcionando satisfactoriamente como lugares en los que la gente usa los espacios de múltiples maneras. Además mencionan que estas bibliotecas juegan papeles importantes en las comunidades: el papel de proveedor de libros e información, proveedor de acceso a la tecnología y proveedor de un espacio social donde los miembros de la biblioteca pública son bienvenidos. La conclusión a la que llegaron fue que las bibliotecas públicas como lugares, son altamente valoradas por sus comunidades y consideradas como instituciones complejas que desempeñan una variedad de valiosas funciones en la comunidad.

La investigadora Linda R. Most presentó el 2009 su tesis titulada *The rural public library as place in North Florida: a case study*, en la cual observó el uso que hacen los usuarios de las instalaciones de la biblioteca. Es decir, investigó el papel de los edificios de bibliotecas públicas como lugares físicos, donde la gente va por diversas razones tales como utilizar los recursos y servicios de la biblioteca, o simplemente como un lugar para hacer contactos sociales. Esta investigación se basó en datos cuantitativos y cualitativos recogidos a través de encuestas y entrevistas realizadas a los usuarios de la biblioteca, entrevistas al personal de servicio de la biblioteca, observaciones estructuradas (*seating sweeps*) de personas que utilizan las bibliotecas y análisis documental. Una de sus principales conclusiones fue que las bibliotecas sirven a sus comunidades no sólo como lugares donde buscan información, sino que también sirven como lugares para generar capital social entre los usuarios tal como denomina la autora a los contactos que se realizan dentro de la biblioteca para otras finalidades.

El 2008 se presentó una ponencia durante la reunión IFLA 2008 titulada *Count the traffic*, cuyo autor Tord Hoivik realizó una investigación en dos bibliotecas públicas de Noruega (Lillehammer y Drammen) aplicando un

método simple y barato, tal como refiere el autor, para la recolección de datos denominado por los investigadores noruegos *count the traffic (CTT)*. Los datos presentados en el evento correspondieron solamente a la biblioteca pública de Drammen. Este método está basado en realizar *tours* de observación regulares y sistemáticos a través de las áreas públicas de la biblioteca. El autor menciona que las bibliotecas que quieren atraer más usuarios, es decir, que quieren que pasen más tiempo dentro de la biblioteca, necesitan mucha más información sobre su conducta para la evaluación y planificación. Entre las principales actividades observadas el autor menciona las siguientes: uso de las computadoras, actividades realizadas en grupos y actividades puramente sociales.

El 2006 se publicó un artículo titulado *Observaciones en la biblioteca: Análisis de las actividades sociales dentro de la biblioteca pública* en el cual las investigadoras Lisa M. Given y Gloria J. Leckie utilizaron el método de observación *seating sweeps* para estudiar el uso que hacía la gente de las bibliotecas públicas de dos grandes ciudades canadienses, y cuyos resultados puedan respaldar la utilidad de éste método para rediseñar o planificar instalaciones y servicios, con la finalidad de adaptarlos a las necesidades de información de los usuarios y sus hábitos de uso, así como para resaltar la biblioteca como un espacio público vital y dinámico. Asimismo, mencionan que las bibliotecas son espacios públicos en los que la gente realiza diversas actividades relacionadas con la obtención de información y otras de tipo social, pero que son pocos los investigadores del área de la biblioteconomía y documentación que utilizan los métodos etnográficos (entrevistas y varias formas de observación) para estudiar el comportamiento de los usuarios en ellas.

Otra investigación en la cual se utilizó el método de observación es el artículo presentado por Christie M. Koontz, Dean K. Jue y Keith Curry Lance el año 2006: *Evaluación del uso de los servicios in situ de las bibliotecas de barrio: Un estudio a nivel nacional de usuarios pertenecientes a minorías*

étnicas y a mayorías blancas de bajos ingresos usando instrumentos personales de recogida de datos.

Este artículo intenta identificar las necesidades específicas de los grupos de usuarios como las minorías étnicas o las mayorías de raza blanca con bajos ingresos. Los autores consideran que este estudio es muy importante para las bibliotecas estadounidenses por las siguientes razones: incremento de la diversidad de razas/etnias y lenguas habladas en los Estados Unidos, bajos índices de préstamos agravados por el uso de Internet, la existencia de una biblioteca es vital para fomentar el uso por poblaciones sin una tradición bibliotecaria o hábito de lectura, publicación de bases de datos geográfica de bibliotecas públicas con datos sobre el uso de las bibliotecas y del censo demográfico a nivel de barrios para todos los sistemas bibliotecarios estadounidenses. Para ello utilizaron tres categorías de recolección de datos: uso interno de los materiales, atención al usuario, actividades realizadas por los usuarios (observación). Concluyen resaltando la importancia de recoger este tipo de datos sobre los usuarios para identificar y responder de forma más precisa las necesidades de información de la comunidad a la que sirven.

En el ámbito de las bibliotecas universitarias tenemos la investigación realizada por Amanda Wakaruk quien presentó una ponencia titulada *What if we closed the library?* en la *Ontario Library Association Super Conference 2010*. Para responder esta pregunta y conocer la respuesta de los estudiantes universitarios, la autora realizó entrevistas semi estructuradas, observación *seating sweeps* y experiencias memorables de los usuarios en la *Scott Library* de la Universidad de York. Según la autora, los resultados obtenidos le ayudaron a reconocer el importante papel que juega el espacio físico de la biblioteca para el aprendizaje.

Otro artículo interesante fue realizado por Joanna Bryant, Graham Matthews y Graham Walton (2009). Esta investigación titulada *Academic libraries and social and learning space: A case study of Loughborough University Library* evaluó el uso del espacio social de la biblioteca para lo cual

empleó un enfoque etnográfico para recopilar datos, siendo los principales temas investigados el estudio colaborativo, estudio individual, espacio social, uso de la tecnología, personal de biblioteca, materiales de biblioteca y la organización espacial. Los autores mencionan que el uso del espacio físico es un área clave de debate en las bibliotecas públicas y académicas, pues, debido al cambio de ideas acerca de lo que una biblioteca debe ser, junto al crecimiento de las colecciones digitales, plantean diversas cuestiones fundamentales sobre cómo se están utilizando los edificios de las bibliotecas y el papel del espacio en los servicios bibliotecarios.

El mismo año 2009 se realizó una investigación titulada *Students in action: An observation study of the Oslo University College Learning Centre*, cuyos autores Ana Maria Arango, Clara Escobar Jurado y Molnar Andras utilizaron el método *count the traffic*, la misma metodología aplicada en bibliotecas públicas y denominada también *seating sweeps*. Los autores explican que aplicaron esta metodología porque revela el uso de las diferentes áreas de la biblioteca. En dicha investigación encontraron que la mayor parte de observaciones (39%) fueron realizadas en la zona de las computadoras seguida por la zona de cuartos grupales (22%).

El 2008 Yeo Pin Pin y Rindra Mokhtar bin Ramli realizaron una investigación titulada *Social learning spaces in the Li KaShing Library* de la Singapore Management University, en la cual utilizaron el método *seating sweeps* para observar cuáles eran las principales actividades que realizaban los usuarios en la biblioteca. Ellos piensan que la biblioteca puede jugar un papel muy importante en la promoción del aprendizaje social proveyendo de un lugar donde los usuarios puedan interactuar con otros para profundizar sobre un tema en general, y también para aprender a tomar decisiones como un grupo o un equipo. La conclusión a la que llegaron fue que los estudiantes están usando la biblioteca para su autoaprendizaje y formando grupos de discusiones, y que su *Collaborative Study Area* o área de estudio colaborativo está promoviendo el trabajo en grupo y la interacción humana. Además afirman que la biblioteca Li Ka Shing puede servir como una extensión del salón de

clases. En dicha investigación los autores hacen referencia a un estudio realizado por L. Yan y D. Kember el 2004 a los estudiantes de la Universidad de Hong Kong en la cual se encontró que muchos estudiantes tienen el hábito de estudiar y trabajar juntos durante cierto tiempo.

Howard Silver presentó el 2007 su tesis titulada *Use of collaborative spaces in an academic library* cuyo objetivo principal fue determinar cómo y porqué fueron utilizados los espacios colaborativos en una biblioteca académica de reciente construcción y que fue diseñado con más del 70% de los asientos asignados para el uso colaborativo. El resultado de esta investigación demostró que los espacios colaborativos son muy utilizados y altamente valorados por las personas que los utilizan, lo cual es percibido por la frecuencia de visitas y el tiempo invertido en su uso. Es necesario mencionar que los métodos empleados para la recolección de datos fueron la observación y las entrevistas. El autor refiere también que no hay estudios publicados que cuantifiquen el impacto de los espacios colaborativos en las bibliotecas universitarias, por lo que ésta y otras investigaciones pueden servir para realizar diversos estudios sobre este tema en especial.

Los trabajos mencionados anteriormente servirán de base para realizar el presente estudio, ya que brindan elementos necesarios para conocer el uso que se hace de los espacios físicos de los edificios de bibliotecas públicas o universitarias puesto que los bibliotecarios necesitamos conocer cómo y porqué los usuarios están trabajando juntos en los espacios de la biblioteca. De esta forma podemos apoyar en el diseño de espacios colaborativos en las bibliotecas.

1.3 Justificación

El edificio de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Santa fue diseñado pensando en brindar el servicio de lectura en sala bajo la modalidad de estantería cerrada. Posteriormente llegó la modernización y apertura de la sala para convertirse en estantería abierta, necesitando para ello

la modificación de algunos ambientes. Sin embargo, el tiempo y las tendencias van cambiando constantemente con la ayuda de las nuevas tecnologías de información y comunicación, e influyendo directamente en el comportamiento de los usuarios, por lo que es necesario investigar constantemente cuáles son las necesidades que aun no son cubiertas por los servicios bibliotecarios.

Según hemos visto en las investigaciones mencionadas anteriormente, el estudio de los espacios colaborativos en bibliotecas públicas o universitarias es un tema que está despertando gran interés en algunos investigadores, pues consideran que la biblioteca puede jugar un papel muy importante proveyendo de lugares donde los usuarios puedan interactuar entre si, dado que muchos estudiantes tiene el hábito de estudiar y trabajar juntos, pero también realizan otro tipo de actividades sociales. Esto se está comprobando más en las bibliotecas públicas por la diversidad de usuarios que utilizan sus servicios, según los antecedentes mencionados anteriormente. Sin embargo, con el tiempo el papel de las bibliotecas universitarias pueden cambiar convirtiéndose en un lugar de encuentro dentro de su propia comunidad académica.

Es por ello que el presente informe profesional se enmarca dentro de este contexto y busca analizar el uso que se hace de los diferentes espacios públicos de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Santa, a pesar que ésta no cuenta con áreas para el estudio colaborativo formalmente implementadas. Además se aplicará el método de observación *seating sweeps* para identificar de manera cuantitativa las principales actividades que se realizan en las instalaciones de la biblioteca. Inicialmente esta metodología fue aplicada en bibliotecas públicas, pero algunos investigadores lo han adaptado para ser aplicado a bibliotecas universitarias.

Otro punto importante a tener en cuenta es que, este tipo de investigación no se realiza de manera frecuente en las bibliotecas del país. Esto pone de manifiesto la falta de estudios con respecto a la recopilación de datos a través de esta metodología, por lo cual, esta investigación proporcionará evidencia en lo que respecta acerca de cómo se está utilizando

la biblioteca universitaria en nuestra sociedad. Este tipo de información se considera importante porque nos ayudará en la toma de decisiones sobre los servicios, redistribución del presupuesto y de la organización física de la biblioteca.

Además, los estudios de observación no son comunes, pero ofrecen algunas ventajas con respecto a otros métodos de recolección de datos como las encuestas, esta última es la forma más popular para recopilar datos sobre la biblioteca o los usuarios. La observación es un método intensivo que le exige más tiempo a los observadores, a diferencia de las encuestas que exigen más tiempo a los usuarios. Sin embargo, el tipo de datos recogidos a través del método de observación no es posible hacerlo por medio de las encuestas, porque un usuario normalmente no utiliza todas las zonas de la biblioteca.

Otra razón para optar por la observación es que revela el uso de las diferentes áreas o servicios de la biblioteca, a diferencia de las estadísticas de usuarios que ingresan a la biblioteca, pues éste tipo de método sólo proporciona el número de usuarios potenciales de la biblioteca en general. Asimismo, este tipo de investigación puede servir como un estudio exploratorio que sirva de referencia para futuras investigaciones a nivel macro aplicadas a un mayor número de bibliotecas, así como para realizar comparaciones entre éstas.

Por la tanto, el presente trabajo se justifica porque el análisis de la información recogida ayudará en la reorganización de los diferentes ambientes físicos de la Biblioteca Central de la UNS a partir de una descripción de su situación actual. Esto beneficiará tanto a estudiantes y docentes, así como a la institución porque el presente estudio establecerá las pautas y recomendaciones necesarias para la implementación de nuevas alternativas de solución facilitando el acceso a la información, ello a partir de los resultados obtenidos de la identificación y descripción del uso de los espacios públicos de la Biblioteca Central.

1.4 Objetivos

- Objetivo general

Describir y analizar el uso que se hace de los diferentes espacios físicos disponibles dentro del edificio de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Santa.

- Objetivos específicos

- a. Aplicar el método de observación *seating sweeps* en la Biblioteca Central para identificar cuales son las principales actividades que realizan los usuarios en la biblioteca.
- b. Determinar si la planificación y organización de espacios responde a las necesidades habituales de comportamiento de los usuarios en la biblioteca.
- c. Proponer la planificación y diseño de espacios colaborativos para el aprendizaje que permitan adecuar y optimizar la utilización de las diferentes áreas de la Biblioteca Central.

1.5 Marco teórico

1.5.1 Bibliotecas universitarias

Diversos conceptos describen a la biblioteca universitaria como la unidad en la cual se desarrolla la mayor parte del conocimiento científico. Luisa Orera (2005), quien cita a la American Library Association (ALA), lo define de la siguiente manera: “Es una biblioteca (o sistema de éstas) establecida, mantenida y administrada por una universidad, para cubrir las necesidades de información de sus estudiantes y apoyar sus programas educativos, de investigación y demás servicios” (p. 30).

En esta definición la ALA destaca las dos principales funciones que tiene la biblioteca universitaria y que coincide con las funciones propias de toda universidad: el apoyo a la docencia y a la investigación. Junto a estas hay que

citar también la función cultural y educativa que debe desempeñar en la comunidad en que extiende su radio de acción y a la que también debe apoyar la biblioteca universitaria.

Sin embargo, Orera (2005) también menciona a la REBIUN (Red de Bibliotecas Universitarias) que en su Plan Estratégico 2003-2006 propone una nueva definición para la biblioteca universitaria:

La biblioteca es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la universidad/institución en su conjunto. La biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación de conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la universidad (p. 47).

Bajo este concepto estarían enmarcadas aquellas bibliotecas que además de brindar los servicios tradicionales (lectura en sala, préstamos, entre otros) proveen de lugares físicos como espacios colaborativos, recomendación también propuesta por Gómez (2002): “hay que contar con la conveniencia de espacios para investigación, y la posibilidad de actividades colectivas y culturales, mediante una sala polivalente (...) debe haber espacios para estudio individual, para trabajo en grupo, para investigación, etc.” (p. 118).

Por otro lado, Fuentes (2005) menciona que uno de los puntos tratados en el XII Seminario de la IFLA realizado el año 2001, fue sobre “el diseño flexible para hacer frente a los cambios en la tecnología, en la estructura organizacional y en el comportamiento de los usuarios” (p. 54). Según opinión del autor, un tema clave en lo que se refiere al edificio de una biblioteca en la sociedad actual.

1.5.2 El método de observación en bibliotecas

El método de observación *seating sweeps*, según Given y Leckie (2003), quienes a su vez citan a Brown, Sijpkens y Maclean (1986) lo definen como: “la observación no intrusiva por parte del investigador durante la cual se tomaba nota de las características personales y el comportamiento de las personas que no estaban desplazándose en un gran edificio en un momento concreto” (p. 7).

Por otro lado para los investigadores noruegos como Hoivik (2008), *seating sweeps* “es un método de conteo (y observaciones) que pueden ser hechas por el personal de la biblioteca para describir el comportamiento y las actividades que realizan los usuarios” (p. 1). En el habla inglesa es denominado como *seating sweeps* pero en Noruega, los investigadores lo han definido como *count the traffic*.

Existe poca información acerca de las actividades realizadas por los usuarios dentro de la biblioteca, pero Hoivik (2008) presentó una ponencia en el *World Library and Information Congress* organizado por la IFLA el 2008 en Quebec, Canadá, en la cual considera que *count the traffic* (CTT) es un método muy barato y simple de reunir datos basándose solamente en la realización periódica y sistemática de un *tour de observación* a través de las áreas públicas de la biblioteca para investigar cómo los estudiantes utilizan las instalaciones físicas. Por ello hizo observaciones durante una semana entera en todas las áreas de la biblioteca por las cuales, pasó una vez cada hora y observó lo que los usuarios estaban haciendo en las diferentes zonas del edificio. También menciona que este tipo de método fue iniciado por dos investigadores canadienses, Lisa Given y Gloria Leckie, quienes utilizaron el método *seating sweeps* para estudiar el comportamiento del usuario en la Biblioteca de Toronto y la Biblioteca Pública de Vancouver en 1999.

1.6 Metodología

El presente trabajo será de tipo descriptivo donde se estudiará el uso que se hace de los espacios físicos de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Santa y la forma de cómo se utilizan. Asimismo, de acuerdo al tiempo en que se realizará la investigación esta será de tipo transversal, pues el muestreo se hará en un periodo de tiempo determinado. Con respecto a la recolección de datos se utilizará la técnica de observación y el instrumento a emplear será el método *seating sweeps*. De igual forma se complementará con

el análisis documental sobre la gestión de la Biblioteca Central (informes y estadísticas).

La unidad de análisis serán los usuarios que utilizan las instalaciones de la Biblioteca Central de la universidad durante el mes de agosto, población constituida principalmente por miembros de la comunidad académica: docentes (180), estudiantes (2 753) y administrativos (220). Para la recolección de datos se utilizará una ficha de observación elaborada en base a la hoja de observación utilizada por los investigadores que emplearon esta metodología para aplicarla en bibliotecas universitarias donde se combinan las actividades con las zonas públicas de la biblioteca. Finalmente, la tabulación de datos se realizará en el programa de hoja de calculo Excel, donde se ingresarán los datos para diseñar los gráficos correspondientes que ayudaran a analizar e interpretar los resultados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Bibliotecas universitarias

Una definición básica de biblioteca universitaria es la mencionada por Orera (2005) quien cita a la *American Library Association* (ALA), la cual la define como “una combinación orgánica de personal, colecciones e instalaciones cuyo propósito es ayudar a sus usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento” (p. 132).

Otra definición básica es citada por García (2000) quien define a la biblioteca universitaria como “una biblioteca formada por una o varias unidades para atender las necesidades de información de alumnos y profesores de un centro de enseñanza universitaria” (p. 52).

Estas definiciones básicas expresan claramente lo que es hoy en día una biblioteca universitaria. Es a partir de estas definiciones que debe cumplir algunas funciones que busquen apoyar la investigación y satisfacer la demanda informativa de sus usuarios. Por ello, las bibliotecas son las que tienen el deber de reestructurar e innovar sus productos y servicios constantemente, de acuerdo con el avance de las nuevas tecnologías de información y según las necesidades cambiantes de sus usuarios.

En razón de lo mencionado anteriormente, y tal como está sucediendo en la actualidad, la concepción sobre las bibliotecas universitarias está cambiando, esto debido al proceso de influencias externas e internas por diversos factores como el tecnológico, académico, económico laboral, investigación de las demandas sociales, el mercado, etc.

Una de las funciones básicas que realiza la biblioteca universitaria es ayudar a lograr el cumplimiento de los objetivos básicos de la universidad, pues, entre ambos existe una relación debido a que quienes hacen investigación necesitan información para generar nuevos conocimientos (Sánchez, 2007). Por ello, se puede considerar que las bibliotecas universitarias son los lugares donde las nuevas tecnologías de la información y comunicación han encontrado un lugar para insertar nuevos productos y servicios a toda la comunidad universitaria.

Antes de comenzar a describir los diferentes servicios que se brindan en las bibliotecas universitarias, es preciso mencionar el siguiente comentario realizado por García (1998):

La formación, organización y mantenimiento de la colección, se efectúa o debería efectuarse, con un único objetivo: que el documento llegue al lector y que sea utilizado por quien lo necesita, porque el valor del libro en la biblioteca es el del uso (p. 426).

Por ello, cualquier biblioteca universitaria debe ofrecer los servicios básicos como lectura en sala, préstamo a domicilio, información bibliográfica y reprografía. Además de otros servicios más especializados según los requerimientos de información de su público objetivo.

2.1.1 Servicios

A continuación se hace una breve referencia a los principales servicios que se brinda en cualquier biblioteca universitaria.

2.1.1.1 Lectura en sala

Según Orera (1998), mediante este servicio “la biblioteca permite la consulta de sus fondos en el propio recinto durante un tiempo limitado y circunscrito al periodo de apertura de la misma” (p. 426). Este servicio puede ser ofrecido bajo diversas modalidades:

- **Acceso directo:** Esta modalidad de servicio supone la posibilidad de elegir y consultar los libros directamente, sin la intermediación del bibliotecario, y es, aunque parezca extraño, uno de los cambios más radicales que se han producido en las bibliotecas desde los años 40, década en la que comenzó a implantarse en los Estados Unidos (Orera, p. 427). A pesar de las ventajas y desventajas (ver Tabla N° 1), consideramos que esta modalidad debe ser asumida por todas las bibliotecas que no tengan una función básicamente conservadora.

- **Acceso indirecto:** En este caso los fondos no están a disposición del usuario en la sala, salvo los materiales de referencia, de modo que para la obtención de los documentos, es necesaria la mediación del personal de sala, y en segundo lugar, una papeleta u hoja de pedido, en la que se anotan los datos que permitan saber donde está el libro cuando no está en la estantería, por último, el carné o tarjeta del lector, indica qué usuario está utilizando el libro (Orera, 1998).

- **Acceso semidirecto:** Consiste simplemente en poner a disposición del usuario las fundas o cajas vacías de los materiales con una copia de la carátula. Los equipos necesarios para la audición o visionado se encuentran en una cabina central, de modo que el usuario no tiene más que entregar la funda del documento elegido al responsable de la sala, que le indicará en que monitor puede ser consultado (Orera, 1998).

A continuación se mencionan algunas ventajas y desventajas sobre diversas modalidades de servicios:

Tabla Nº 1
Ventajas y desventajas de modalidades de lectura en sala

Acceso directo	
Ventajas	Desventajas
<p>Simplifica la estructura de la biblioteca y potencia la relación documento-bibliotecario-usuario, que dejan de ser tres mundos independientes para relacionarse.</p> <p>El personal de la biblioteca, libre de la rutina de suministrar libros a los usuarios, dispone de más tiempo para dedicarse a tareas más gratificantes.</p> <p>Permite al lector consultar y hojear los libros directamente, lo que le ayuda a encontrar obras inicialmente no buscadas.</p> <p>El usuario puede tener una visión global de la colección sin necesidad de acudir a los catálogos.</p>	<p>Exige una ordenación sistemática de los fondos y una revisión y reordenación constante de los mismos, inevitable aun cuando estos sean depositados en mesas o carros supletorios una vez terminada su consulta.</p> <p>Exige igualmente un sistema de señalización y orientación que permita al usuario localizar fácilmente los documentos.</p> <p>Los materiales se manipulan más y consecuentemente sufren un mayor deterioro, sin embargo, es preferible que un libro se deteriore por el uso que por permanecer inmóvil en una estantería.</p> <p>Facilita la desaparición de obras, problema que se puede solucionar con los actuales detectores anti hurtos existentes en el mercado.</p> <p>Es un sistema que no nos permite realizar estadísticas sobre el nivel de lectura, obras más leídas, etc. al no quedar constancia de las consultas realizadas. Una posible solución sería recurrir a la utilización de cuestionarios colocados en el interior de los volúmenes e incluso al recuento de los títulos depositados por los usuarios en las mesas supletorias.</p>
Acceso indirecto	
Ventajas	Desventajas
<p>Los libros sufren un menor deterioro.</p> <p>Es más fácil y cómodo mantener ordenada la colección.</p> <p>Nos permite realizar estadísticas sobre el servicio al contar con una copia de la papeleta de pedido como justificante de la consulta.</p> <p>Se ejerce un mayor control sobre los fondos, disminuyendo el riesgo de desaparición de obras.</p>	<p>Es un sistema lento, pues el proceso antes descrito hay que repetirlo para cada libro, y eso suponiendo que no se produzcan equivocaciones y no existan grandes distancias entre la sala y el depósito.</p> <p>El responsable de la sala pasa la mayor parte de su jornada suministrando libros lo que le impide en ocasiones una atención más personalizada al usuario.</p> <p>Es frecuente que existan grandes distancias entre la sala y el depósito, por lo que normalmente es necesario instalar un sistema de transporte de fondos, con todos los costes que ello supone.</p>
Acceso semidirecto	
Ventajas	Desventajas
<p>Es un sistema cómodo para el bibliotecario puesto que disminuye el riesgo de pérdida o deterioro de los materiales y para el usuario que está acostumbrado.</p>	<p>Su principal inconveniente es de tipo económico debido a la necesidad de duplicar las fundas, realizar fotocopias de las carátulas y disponer de un depósito cerca d la sala para evitar retrasos en el suministro del material.</p>

Fuente: Orera (1998), p. 428-430

Elaboración propia.

Parece ser que la tendencia actual en las bibliotecas es disponer de toda la colección bajo este tipo de servicio por lo cual ya se considera como uno de los principales objetivos dentro de la planificación de recursos y servicios de bibliotecas la implementación del servicio de estantería abierta. Por otro lado, a pesar de la amplia difusión que está teniendo este tipo de servicio en diferentes bibliotecas, existe un debate sobre si éste servicio es verdaderamente eficaz para el usuario, tal como lo cuestiona Magán (2002):

Los sistemas de clasificación parten de una distribución intelectual y no física de la documentación (...) existen pocos estudios realizados para adecuar las salas de libre acceso con respecto a las necesidades del usuario ya que las colecciones han sido ordenadas siguiendo sistemas pensados para el tratamiento documental de la información y no para su disposición física (p. 462).

Es decir, el libre acceso se limita en la mayoría de bibliotecas, a la disposición de los materiales por secciones que siguen un esquema de clasificación determinado, y que parten por una distribución intelectual y no física de la documentación.

Otro comentario interesante se menciona en el anteproyecto de la Biblioteca Paul A. Baran (2009):

Un estudiante mueve de la estantería 4 ó 5 libros sobre un mismo tema, da una mirada a sus contenidos y selecciona uno, esto sirve más a sus propósitos ya que no sólo toma lo más importante, si no que avanza un escaño, y se dirige a un experimento, y al anhelo de la información. También emplea sus facultades de la mejor manera se adapta y refuerza su poder crítico estimulando su percepción de la realidad (p. 2).

En conclusión, el servicio de estantería abierta significa libre acceso al usuario para llegar a los estantes, tomar, comparar los contenidos de las unidades documentales y seleccionar los que más se adapten a sus necesidades de información. Y los objetivos que se persiguen con el libre acceso a los estantes son, despertar el interés innato del usuario y motivar el uso y aprovechamiento óptimo de los recursos documentales. Es necesario mencionar que todas las bibliotecas deben mantener siempre sus servicios muy bien organizados y sobre todo actualizados. También debemos considerar que se debe proporcionar al usuario, en la medida de las posibilidades, y en función del espacio, equipo y tiempo, además del inherente factor financiero, un servicio digno de una biblioteca universitaria especializada.

2.1.1.2 Préstamo

Este servicio se refiere básicamente al préstamo del libro fuera de la biblioteca y para lo cual se considera algunos elementos como: identificación del usuario, material objeto del préstamo, período de préstamo, número de ejemplares. Se pueden distinguir dos modalidades de préstamo: manual y

automatizado. El préstamo manual se realiza mediante fichas o tarjetas de control para identificar al usuario, material prestado y duración del préstamo. El préstamo automatizado surge de la necesidad de realizar de una manera rápida y eficaz el préstamo de distintos tipos de documentos. Para ello se requiere un sistema automatizado. Según Merlo (2005) “el préstamo de documentos es uno de los servicios por excelencia de las bibliotecas, además por el tipo de usuario al que atienden, las bibliotecas universitarias necesitan brindar muchas facilidades a los usuarios” (p. 457). Actualmente, se están incorporando nuevas tecnologías de la información que facilitan el préstamo de documentos, como por ejemplo las maquinas de autopréstamo, en las que se pueden realizar el préstamo y devolución sin la intervención del personal bibliotecario.

2.1.1.3 Referencia

Este servicio tiene la finalidad de resolver problemas de información gracias a las fuentes de información que maneja el personal encargado. Se trata de un servicio directo y personalizado al usuario. A través de este servicio los usuarios pueden plantear sus consultas las que pueden ser resueltas presencialmente, vía telefónica o por correo electrónico. Algunos autores plantean que este tipo de colección debe estar especializado según las disciplinas que se estudien en la institución (Merlo, 2005). Por otro lado, este servicio puede ser considerado como uno de los que da sentido a la biblioteca debido a que siempre habrá usuarios que necesiten la asistencia del personal para la búsqueda de información.

2.1.1.4 Reprografía

Para satisfacer las necesidades de los usuarios que requieren la copia de un documento, algunas bibliotecas han implementado este servicio para lo cual existen varias formas: fotocopia, impresiones, grabación de CDs, entre otros. En el primer caso suelen existir muchos problemas ya que es necesario contar con personal técnico para casos de emergencia. Según Merlo (2005),

“algunos servicios solicitados por el usuario requerirán que este necesite llevarse alguna documentación, por lo que la biblioteca debe ofrecer la posibilidad de imprimir documentos o guardarlos en soportes electrónicos para que pueda disponer de la documentación que necesite” (p. 460).

2.1.2 Planificación de espacios

El tipo de construcción y diseño de los edificios para bibliotecas condicionan los servicios que brindan, debido a que estos se realizan en función de los servicios planificados previamente. Inevitablemente las tendencias de sus características generales cambiarán constantemente según la percepción que se tenga de los que hacen uso de la biblioteca. Según algunas investigaciones, esto puede variar dependiendo del modo y tipo de enseñanza que se imparte ahora, el cual exige mayor participación de parte del alumno y utilizando constantemente las tecnologías de información y comunicación (Fuentes, 2005).

Las universidades siempre han visto a sus bibliotecas como una carta de presentación ante la comunidad en general, ya sea por la cantidad total de material bibliográfico disponible, por los diversos servicios que brinda o por el diseño en si mismo de su edificio que puede captar el interés de la comunidad académica.

Para Romero (2001), una de las misiones básicas de la biblioteca es “acoger a los usuarios en espacios de trabajo con condiciones de confort, economía, eficacia y seguridad” (p. 11). La ausencia de una cierta planificación puede tener como resultado que el equipamiento de la biblioteca no responda ni a las necesidades ni a las exigencias porque no han sido expresadas inicialmente (Romero, 2001). Este autor opina además que en la construcción de los edificios de las bibliotecas se debe tener en cuenta la disponibilidad de espacios funcionales que puedan servir para otro uso. Ésta es una de las opciones muy importante que se debe considerar al momento de elaborar el

proyecto, pues esta opción tiene funcionalmente más posibilidades de evolución.

Tal vez esto se puede analizar mejor con las diversas investigaciones que se están realizando en bibliotecas públicas y universitarias, enfocándose en el uso que se hace de los espacios públicos

Algunos lo denominan áreas de estudio colaborativo como por ejemplo Pin y Mokhtar (2008) quienes lo presentan como un ejemplo de la introducción de espacios sociales de aprendizaje dentro de la biblioteca. Ellos trataron de responder algunas interrogantes relacionadas a la planificación de espacios acordes con las expectativas de los usuarios. Entre estas tenemos: ¿cómo podría ser diseñado este espacio para alentar a los estudiantes para que permanezcan más tiempo estudiando?, ¿cómo podría enriquecer este espacio las experiencias educativas?

Son cuestiones que los bibliotecarios no debemos dejar de lado por temas como colecciones digitales o la automatización de los servicios. Más aun, si actualmente la tendencia de los usuarios es trabajar y estudiar juntos, tal como ha sido demostrado por una investigación citada por los mismos autores y realizada por Yan y Kember (2004): “muchos estudiantes tienen el hábito de estudiar y trabajar juntos durante cierto tiempo” (p. 2).

Otra interrogante que buscaron responder Pin y Mokhtar (2008) es ¿cómo podrían diseñar un área de estudio para los estudiantes que refleje la forma en la que aprendieron en el salón de clases? Quizás la opinión de Gómez (2002) nos pueda ayudar: “el edificio de la biblioteca ha ido evolucionando con los cambios sociales, los cambios de los materiales constructivos y los cambios en la manera de entender la misión de la biblioteca” (p. 111). Es decir, las bibliotecas deberían asumir nuevos papeles, no solo el de ser proveedor de información y tecnología, sino también el de ser proveedor de un espacio para la comunidad a la que pertenecen, tal como ha sido investigado por May y Black (2010).

En este punto, tal vez estemos hablando de lo que se denomina un modelo de biblioteca abierta, porque considera al usuario como centro de interés, procurando implicar y relacionar la biblioteca con el entorno, creando zonas que rompan la frontera de lo externo e interno (Gómez, 2002). Según el autor, este modelo alcanzó su máxima expresión cuando los bibliotecarios consideraron que la biblioteca podría convertirse en lugar de encuentro ciudadano:

Este modelo implica una redistribución de la superficie disponible con tres secciones de accesibilidad gradual: zona no accesible, zona de libre acceso formalizada y zona informal (de consulta libre, de descanso, de paseo, de curiosidad, de comunicación con el bibliotecario y con otros lectores) (p. 112).

Es importante señalar que a medida que la sociedad va cambiando, las bibliotecas también deberían hacer lo mismo en cuanto a la redefinición de sus objetivos y funciones. Esto implica cambiar políticas, procedimientos y reestructuración de los espacios. Sin embargo, algunos investigadores manifiestan que estas funciones pueden ser múltiples y contradictorias, pues es abierta a los usuarios pero también conservadora; resguarda la memoria pero está abierta al futuro y a la tecnología; es un espacio físico pero que brinda servicios tanto presenciales como a distancia; es considerada un espacio público donde se realizan actos privados; se brinda atención específica a diversos usuarios, cada uno con necesidades informativas diferentes (Gómez, 2002).

Según Romero (2001) “la arquitectura permite emplear estrategias mediante disposiciones espaciales y soluciones ambientales que promuevan determinadas actitudes y conductas” (p. 91). Estas actitudes y conductas son las que están siendo analizadas en bibliotecas públicas y universitarias observando a los usuarios para identificar las principales actividades que realizan dentro de la biblioteca, principalmente si son actividades de tipo social.

Una de las opciones válidas para el arquitecto al momento de elaborar el proyecto es considerar a la biblioteca como edificio polivalente, con espacios que disponen de una estructura, unas instalaciones y unas comunicaciones

que las hacen funcionales tanto para la biblioteca como para otro uso (Romero, 2001). Esto es, porque ésta opción tiene funcionalmente más posibilidades de evolución, es decir, de poder adaptarse a posibles cambios estructurales y organizacionales de la biblioteca. Menciona también que debe crearse espacios que provoquen interacciones diversas en un entorno en el que cada cual encuentre un espacio de vida.

Romero (2001) sugiere algunas tendencias generales sobre los edificios de bibliotecas:

- edificio como gran contenedor que pueda acomodarse a los cambios que se vayan produciendo
- organización de las verticales y horizontales que liberen unos espacios de fácil adaptación a los diferentes usos bibliotecarios
- espacios de trabajo y consulta pensados como naves diáfanas dotadas de una red de instalaciones de dimensiones generosas y fácil acceso
- los espacios de acogida, como el vestíbulo, las escaleras y las salas multifuncionales conforman la puerta de la biblioteca por lo cual hay que dotarlos de la dimensión y el simbolismo que necesitan estos espacios públicos (p. 114)

Además se debe considerar en bibliotecas universitarias la distribución de espacios para el estudio individual, para el trabajo en grupo, para investigación, entre otros.

Tal vez lo que propone Gómez (2002) pueda ayudarnos a planificar la implementación de otros espacios físicos en nuestras bibliotecas:

Debe hacerse una evaluación de los espacios, al menos de modo intuitivo, tanto a partir de una comparación con las normas cuantitativas sobre superficies y capacidades, como de modo cualitativo, examinando mediante la observación y la entrevista con los usuarios en qué medida se cumplen los principios aceptados para los edificios bibliotecarios (p. 124)

En el caso de la Biblioteca Central de la UNS, la distribución física actual de espacios no concuerda con el diseño original del plano de la biblioteca, pues durante el transcurso del tiempo, los servicios han ido cambiando influenciado por diversos factores, como el uso de las nuevas tecnologías de información utilizados en el proceso de enseñanza. Por ello, se pretende realizar la observación de los usuarios para investigar el uso que hacen de los espacios físicos pues es importante que la biblioteca adapte sus servicios de acuerdo a las nuevas exigencias de sus usuarios.

2.2 El método de observación en bibliotecas

En cuanto al comportamiento de los usuarios, nos interesa conocer el uso que hacen los usuarios de los ambientes disponibles en todo el edificio de la Biblioteca Central.

Para entender el comportamiento del usuario debemos verlo no solo como un usuario, sino también como un consumidor. Por ello, desde el punto de vista de la mercadotecnia, Blackwell, Miniard y Ángel (2002) definen el comportamiento del consumidor como:

Actividades que las personas efectúan al obtener, consumir y disponer de productos y servicios. Dicho de manera simple, el comportamiento del consumidor tradicionalmente se ha pensado como el estudio sobre “porque compra la gente”; con la premisa de que es mas fácil desarrollar estrategias para influir sobre los consumidores una vez que el mercadólogo conoce las razones que los impulsan a adquirir ciertos productos o marcas (...) Las actividades incluidas son las siguientes: obtener, consumir y disponer. Obtener se refiere a las actividades que llevan a la compra o recepción de un producto. Consumir se refiere a cómo, dónde, cuándo y bajo qué circunstancias los consumidores utilizan los productos. Disponer incluye la forma en que los consumidores se deshacen de productos y empaques (p. 6).

Además afirman que las empresas de éxito comprenden que el comportamiento del consumidor debe ser el enfoque primario de todo aspecto del programa de mercadotecnia empresarial. También mencionan que los consumidores solamente estarán dispuestos a pagar por productos y servicios que satisfagan sus necesidades, pero esto es poco probable que ocurra, a menos que la empresa comprenda totalmente la forma en que los compradores compran o utilizan un producto en particular. Es decir, los servicios deben ajustarse a los patrones de uso de los consumidores y para ello es necesario estudiar el comportamiento del consumidor pues, la capacidad de una empresa para atraer consumidores, satisfacerlos, retenerlos y venderles más afecta de manera importante la rentabilidad de la empresa (Blackwell, Miniard y Angel, 2002).

En general, según los mismos autores, los que estudian el comportamiento del consumidor involucran a quienes desean influir o modificar

de alguna manera el comportamiento de estos. Además manifiestan que el comportamiento del consumidor también incluye el estudio de los consumidores como fuente de influencia sobre las organizaciones:

En vez de influir en los consumidores, las organizaciones efectivas están adoptando, de manera creciente, un procedimiento total de mercadotecnia para el desarrollo, innovación, investigación y comunicación del producto. Al buscar métodos que permitan que los consumidores influyan en la organización para que esta tenga los productos, precios, promociones y operaciones que los consumidores compraran, las organizaciones están dispuestas a satisfacer a los clientes, fomentar lealtad de marca e incrementar sus ingresos. Las firmas con orientación a la mercadotecnia del siglo XXI estarán más centradas en permitir que sean los clientes quienes los influyan, en vez de buscar la forma en que puedan influir a los consumidores (p. 10).

Es decir, las organizaciones están siendo influidas debido a las necesidades y deseos del mercado, en vez de que el consumidor cambie sus necesidades de acuerdo a los deseos de las empresas. Según los autores, a raíz de estos cambios surge el problema de cómo estudiar a los consumidores. Una de las herramientas que ellos proponen es la observación, procedimiento que consiste en “observar los comportamientos del consumidor en situaciones diferentes pero en sus escenarios naturales para ver como los consumidores usan los productos” (p. 21). Según ellos, la observación de éstos en sus entornos naturales, les proporciona información relativa a sus preferencias y estilos de vida, en tiempo real, sin tener que apoyarse en comunicaciones escritas u orales.

Asimismo, consideran que las entrevistas pueden verse influenciadas por las características del entrevistador (edad, género) o por un deseo de darle gusto al entrevistador. Según los autores, las encuestas permiten obtener rápidamente mucha información de los consumidores, pero las preguntas y temas cubiertos deben ser razonablemente simples. Por último, los cuestionarios por correo permiten reunir información sin tendencias de parte del entrevistador, sin embargo toman mucho tiempo en completarse dado el tiempo que se lleva enviar las encuestas y después recibirlas de los consumidores (Blackwell, Miniard y Angel, 2002).

Si aplicamos este punto de vista de la mercadotecnia al ámbito de las bibliotecas, debemos ser nosotros quienes tenemos que adaptar los servicios de acuerdo a las necesidades de nuestros usuarios/consumidores. Para lograr esto, podemos aplicar la observación como una herramienta para conocer su comportamiento con respecto al uso que realizan de la biblioteca como lugar físico.

La observación, como complemento de otros métodos, permite determinar aproximadamente, qué necesidades tiene, qué esperan de la biblioteca y si están satisfechos con el servicio que reciben. También se pueden conocer las limitaciones de la biblioteca y donde se debe reforzar, qué servicio optimizar o cuál es el faltante. Esto lo podemos comprobar con las investigaciones realizadas por Silver (2007), Most (2009) o Given y Leckie (2006) que además de la observación, utilizaron encuestas y entrevistas.

Veamos como Galli y Castro (2004) definen la observación:

La observación directa de la forma de actuar de una persona en la práctica, en el laboratorio y/o en la consulta, es la manera de obtener información sobre las destrezas y las actitudes que esa persona tiene. A través de la observación directa recogemos información para evaluar la adquisición y grado de precisión en la ejecución de procedimientos y técnicas (p. 5).

Ellos recomiendan que para que la información obtenida a través de las observaciones no sea subjetiva, es preciso elaborar pautas o guías de observación lo más estrictas posibles; utilizando estas guías, distintos evaluadores orientaran su observación a los mismos hechos o conductas (Galli y Castro, 2004).

Otra definición es la de Martínez y Ávila (2009) quienes definen la observación como “un examen analítico de los fenómenos o sucesos que ocurren a nuestro alrededor. A grandes rasgos podemos distinguir dos modalidades: la observación no participante o cuantitativa, y la observación participante o cualitativa” (p. 103). En ambos casos se prepara un guión de observación donde se debe tener en cuenta cuáles son los puntos esenciales.

Entonces se puede decir que, si el problema concierne a la conducta compleja que se desarrolla en el entorno habitual de un sujeto, en este caso, al uso que hace de los espacios físicos de la biblioteca, se considera que la observación es el único método del que disponemos para realizar una investigación sistemática pues es una técnica de medición no obstrusiva, es decir, no estimula el comportamiento de los participantes, solamente registra algo que fue estimulado por otros factores (Hernández, 2006). Además porque éste método ya ha sido aplicado en diferentes bibliotecas públicas y universitarias.

El método *seating sweeps* fue utilizado por Brown, Sijpkes y Maclean (1986) y Hopkins (1992), según lo refieren Given y Leckie (2003), para examinar la distribución y las actividades sociales de la gente dentro de espacios públicos y semipúblicos. Para ellos, este método consistía en la “observación no intrusiva del investigador para anotar las características personales y el comportamiento de las personas que se encontraban en un edificio en un momento concreto” (p. 372). Éste método se realizaba dentro de un período de tiempo determinado. Este tipo de metodología puede ser utilizado para investigar una gran variedad de cuestiones interesantes sobre el comportamiento de la gente dentro de diferentes espacios sociales como, por ejemplo:

¿Que hace realmente la gente en ciertos espacios físicos? ¿Cómo perciben los espacios públicos y privados que utilizan y visitan? ¿Cómo y por que los lugares se convierten en importantes para diferentes grupos de personas? ¿Cómo se desenvuelve la gente dentro de entornos complejos? ¿Cómo se pueden utilizar las preferencias y el comportamiento de la gente para diseñar espacios públicos que funcionen mejor para satisfacer las necesidades de la gente que los utiliza? (p. 372).

Además mencionan que hay pocas investigaciones centradas en las bibliotecas como un tipo de espacio donde se realizan actividades sociales.

El artículo publicado por las autoras (*Sweeping the library: mapping the social activity space of the public library*) buscaba explorar la función de dos grandes bibliotecas centrales de Canadá como un tipo de espacio público para responder las siguientes preguntas: ¿Cómo funciona la biblioteca central como

espacio público? ¿En qué se diferencia o se asimila a otros tipos de espacios públicos? ¿Quiénes son los usuarios de la biblioteca central y para qué la usan? ¿Cómo han afectado las tecnologías de la información a los usos y las opiniones que se tienen de la biblioteca central?

2.2.1 Aplicación del método de observación *seating sweeps*

Para responder estas interrogantes, Given y Leckie (2006) así como otros investigadores, utilizaron cuestionarios, entrevistas y la observación de los usuarios en las zonas públicas de las bibliotecas. Los datos que se recogieron fueron los siguientes: quién estaba usando la biblioteca (sexo y edad aproximada), las actividades que estaban realizando (por ejemplo, leer, escribir, hablar, comer, dormir y usando los ordenadores de la biblioteca), localización en la biblioteca donde se estaban realizando las actividades (por ejemplo, estanterías, catalogo, impresora y teléfono público) y los efectos personales que tenían (por ejemplo, maletines, teléfonos móviles, portátiles, comida/bebida y cochecitos de bebé). Estos datos se recogieron en una ficha confeccionada por el equipo de investigación.

La metodología *seating sweeps* fue utilizada por el investigador Hoivik (2008) quien desarrolló el método *count the traffic* como una “herramienta estándar para analizar el tráfico y las actividades en las bibliotecas y otros espacios públicos” (p. 1) como por ejemplo, en la biblioteca de la Universidad de Oslo, en la cual se investigó cómo los estudiantes de la universidad estaban usando sus instalaciones físicas. Cabe mencionar que este método es conocido en el habla inglesa como *seating sweeps* pero en Noruega, los investigadores lo han denominado *count the traffic*. En este caso, el período de estudio abarcó solo una semana con un total de 50 horas, en la cual, se pasaba cada hora por las zonas elegidas para observar qué actividades realizaban los usuarios. “Inicialmente fue probado en la Biblioteca Pública de Oslo y en la Biblioteca Pública de Gjerdrum” (p. 2), tal como lo menciona el autor en su presentación realizada en el Congreso Mundial de la IFLA 2008.

Una investigación similar, pero esta vez aplicada a una biblioteca universitaria, fue realizada por Arango, Jurado y Andras (2009), quienes comprobaron que existen pocas investigaciones que hayan utilizado este método, esto después de buscar en la base de datos de la revista EBLIP (*Evidence Based Library and Information Practice*) sin encontrar ninguno. Es decir, hay una carencia de estudios con respecto a la recopilación de datos a través de este método. La utilización de éste método de manera sistemática, según los autores, parece haberse iniciado con los investigadores canadienses Givens y Leckie (2006), a quienes se mencionó anteriormente.

Además indican que los estudios de observación no son comunes, pues consideran que el método de encuesta es la forma más popular de la gestión de un estudio de un espacio público. Mencionan también, que una de las ventajas de este método es el uso intensivo de tiempo para los observadores, a diferencia de la encuesta, la cual exige mayor tiempo a los usuarios. Por ultimo, consideran que el tipo de datos recogidos a través del método de observación, no es posible hacerlo por medio de las preguntas de las encuestas y que la observación revela el uso de las diferentes áreas o servicios de la biblioteca. Para desarrollar su ficha de observación, estos investigadores se basaron en la lista de actividades que desarrolló Hoivik (ver Tabla N° 2).

Tabla N° 2
Lista de actividades desarrolladas por Hoivik

1. Camina o se para solo
2. Camina o se para en grupo
3. Se sienta solo
4. Se sienta en grupo sin equipos multimedia
5. Busca solo
6. Busca en grupo
7. Se sienta solo leyendo o escribiendo
8. Se sienta en grupo con equipos multimedia
9. Se sienta solo con su propia computadora
10. Se sienta en grupo con su propia computadora
11. Se sienta solo con la computadora de la biblioteca
12. Se sienta en grupo con la computadora de la biblioteca
13. Interactuando con el personal
14. Esperando
15. Otras actividades

Fuente: Hoivik (2008), p. 2

Traducción y elaboración propia

Esta metodología denominada *seating sweeps*, cuya traducción sería *barrido de asientos*, consiste en elaborar un horario predefinido, una ficha de observación y una ruta predefinida dentro del lugar elegido para desarrollar la investigación, esto con la ayuda de un plano que cubra todas las áreas a observar.

Para comprender mejor la aplicación de éste método, se ha tomado como referencia la investigación realizada en el *Learning Center* de la Universidad de Oslo el 2009. En este caso, el tiempo para realizar las observaciones fue de una semana, durante todas las horas de apertura y en todos los pisos. Es decir que durante cada día se realizaron 6 veces las observaciones en cada piso y según la ruta establecida. El tiempo que tomaba en hacer cada observación dependía del tamaño de los diferentes ambientes, lo cual podía ser de unos pocos minutos hasta media hora.

La ficha de observación debe incluir las zonas y las actividades, previamente definidas y establecidas, para identificar las zonas más importantes de toda la biblioteca, así como las principales actividades.

Una de las reglas fue el de mantener un orden en la observación de las zonas, para evitar contar dos veces la misma zona. Cada hora en que se realizaba la observación se anotaba el número de visitantes en el espacio adecuado en función de la actividad, las directrices y las zonas estandarizadas de la ficha de observación. Al final, todos los datos se ingresaron en un archivo de Excel para graficar las estadísticas respectivas.

CAPÍTULO III

USO DE LOS ESPACIOS FÍSICOS EN LA BIBLIOTECA CENTRAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA APLICANDO EL MÉTODO DE OBSERVACIÓN *SEATING SWEEPS*

3.1 Universidad Nacional del Santa

3.1.1 Breve reseña histórica

Fue a inicios de la década del 60 cuando la población conformada mayoritariamente por pescadores, conserveros, siderúrgicos, trabajadores de la construcción, maestros, personalidades del arte y la cultura, así como jóvenes chimbotanos, quienes comenzaron a exigir una universidad para Chimbote.

En setiembre de 1975, la Municipalidad Provincial del Santa aprueba el proyecto denominado *Formulación del proyecto de organización de una universidad para Chimbote* presentado por el profesor Felipe García Velásquez, director de Asuntos Técnico – Pedagógico de la zona de Educación Nº 85. Luego, en 1982, una comisión especial integrada por docentes universitarios del país, personalidades de Chimbote y presidida por el doctor Francisco Morales Ayala, presentó el informe *Estudio de creación de la Universidad Nacional del Santa*.

En julio de 1984, la Cámara de Comercio de la Provincia del Santa, constituye, junto con las instituciones más representativas de la provincia, la Comisión Gestora Permanente para la Creación de la Universidad Nacional del Santa.

Cuatro meses después, el 20 de diciembre de 1984 se promulgó la ley Nº 24035: Ley de creación de la Universidad Nacional del Santa, juramentando

la primera Comisión Organizadora de la Universidad Nacional del Santa (COUNS) el 27 de enero de 1985. El primer concurso de admisión fue convocado por la COUNS en 1987 para las carreras profesionales de Ingeniería en Energía e Ingeniería Agroindustrial.

Los currículos de las carreras profesionales antes mencionadas fueron elaborados por los siete primeros docentes seleccionados, bajo el asesoramiento de docentes de la Universidad Autónoma de México y especialistas de otras universidades del país. Por las características, fines y objetivos de la UNS en aquel entonces, se aplicó en el proceso de enseñanza-aprendizaje el método autoinstrutivo de módulos de autoaprendizaje. Durante los primeros años de creación, la UNS tuvo un crecimiento académico y organizativo importante, en esta etapa se crearon 08 nuevas carreras profesionales, además de la construcción de nueva infraestructura, gracias a que contaba con el 1% de las ventas de SIDERPERU, crecimiento que fue interrumpido en 1991, cuando el gobierno elimina este beneficio para la UNS.

La UNS fue dirigida por comisiones organizadoras durante trece años, luego del cual los estudiantes del alma mater de Chimbote inician una nueva gesta por su institucionalización, conformándose un comité de lucha integrado por estudiantes, docentes y trabajadores administrativos. En 1997, el Consejo Nacional de Autorización para el Funcionamiento de Universidades (CONAFU) instala una comisión especial, la cual se encargó de conducir, en su última etapa, el proceso de autorización de funcionamiento definitivo de la Universidad Nacional del Santa. Finalmente, el 31 de julio de 1998, la Universidad Nacional del Santa alcanzó la tan ansiada institucionalización iniciándose una etapa de funcionamiento autónomo.

3.1.2 Organización

Orgánicamente, la Universidad cuenta con el Vicerrectorado Administrativo y el Vicerrectorado Académico. Bajo la dirección del Vicerrectorado Administrativo se encuentran todas aquellas oficinas

relacionadas a la gestión administrativa y financiera. En cambio, bajo la dirección del Vicerrectorado Académico se encuentran las oficinas cuya función esta relacionada al ámbito académico en general, y dentro de las cuales se encuentra la Oficina Central de Información y Documentación de la cual depende la Unidad de Sistema de Bibliotecas que es la que se encarga de organizar y dirigir todas las bibliotecas de la universidad (ver Anexo N° 9).

La Unidad de Sistema de Bibliotecas no figura en el organigrama general debido a que es considerado como una unidad. Esta oficina se encarga de centralizar los requerimientos bibliográficos y no bibliográficos solicitados por todas las escuelas así como de la gestión para mejorar los servicios de información (ver Tabla N° 3).

Tabla N° 3
Escuelas Académicas Profesionales (EAP) de la UNS

Facultad	EAP
Facultad de Ciencias	Biología en Acuicultura Enfermería Biotecnología
Facultad de Educación	Educación Inicial Educación Primaria Educación Secundaria Comunicación Derecho
Facultad de Ingeniería	Ingeniería de Sistemas Ingeniería Civil Ingeniería en Energía Ingeniería Agroindustrial Ingeniería Agrónoma Ingeniería Mecánica

Fuente: Página web (www.uns.edu.pe/facultades.htm)
Elaboración propia

3.2 Biblioteca Central

3.2.1 Breve reseña histórica

Los inicios de la Oficina Central de Información y Documentación (OCID) se remontan al año 1985 con el funcionamiento de la Biblioteca, la misma que inició su atención en uno de los ambientes del edificio del rectorado. Con la construcción del campus universitario, la Biblioteca se trasladó a los ambientes

donde ahora funciona la Oficina Central de Bienestar Universitario, funcionando con 270 libros aproximadamente para los servicios de préstamo a domicilio y lectura en sala.

Posteriormente en 1986, la primera Comisión Organizadora de la UNS (COUNS) crea el Centro de Información y Documentación de la Universidad Nacional del Santa (CIDUNS), que prestaba los servicios de biblioteca y hemeroteca. Con esta denominación funcionó hasta 1997, ya que en 1998, con la institucionalización de la UNS, el CIDUNS se denominó Oficina Central de Información y Documentación (OCID).

La OCID continuaba brindando los servicios de biblioteca, pero además, a partir de 1999, la UNS, a través de esta oficina, inicia una nueva etapa en el uso de los nuevos recursos de información disponibles en Internet, creándose el Área de Internet, servicio en el cual se brinda atención a estudiantes, docentes y trabajadores. Sin embargo, debido a la gran demanda, este servicio se amplió al pabellón de la EAP de Ingeniería de Sistemas e Informática, esto gracias a la red de fibra óptica que posteriormente fue utilizado para la interconexión de todos los pabellones de la UNS, cableado estructurado de todas las dependencias académicas y administrativas, enlaces inalámbricos para conectar el edificio del rectorado con el campus universitario.

Con la implementación de estos proyectos en el año 2002, el área de Internet se convierte en la Unidad de Tecnologías de Información (UTI) según resolución N° 109-2002-CU-R-UNS. Ya formalmente creada fue posible la implementación de 07 laboratorios de acceso a información (LAI), servicio de telefonía IP, automatización de biblioteca central, aulas multimedia, entre otros. Según el organigrama de la OCID, tal como figura en el MOF de la UNS, de esta jefatura dependen jerárquicamente la Oficina de Tecnología de Información y Comunicación (OTIC) y la Unidad de Sistema de Bibliotecas (USB). Esta última es la responsable de la organización y desarrollo de los servicios en las bibliotecas de la Universidad, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- Biblioteca Central
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias
- Biblioteca de la Facultad de Educación

3.2.2 Organización

Para centralizar la organización de las bibliotecas se creó la Unidad de Sistema de Bibliotecas bajo la dirección de la Oficina Central de Información y Documentación (ver anexo N° 10).

Con el transcurso del tiempo se han dado algunos cambios mejorándose los servicios, ambientes y colecciones, pero aun se pueden observar algunas deficiencias en cuanto a la infraestructura inadecuada, material desfasado y limitado, así como otros servicios que no satisfacen las necesidades informativas de los usuarios. Actualmente, la biblioteca presenta planes de trabajo de forma anual, pero no cuenta con los documentos de gestión debidamente actualizados y aprobados.

3.2.3 Colección

La colección de la Biblioteca Central se encuentra integrada por libros, revistas, tesis, proyectos de investigación, documentos de trabajo y diverso material audiovisual en CD-ROM, DVD, VHS, etc. Toda la colección, a excepción del material audiovisual, se encuentra disponible bajo el servicio de estantería abierta para que el usuario pueda consultarlos libremente. Este sistema fue implantado con la finalidad de mejorar el acceso al material bibliográfico y darle mayor uso a la colección.

La biblioteca central concentra la mayor cantidad de libros en relación a las bibliotecas especializadas de cada facultad (ver Tabla N° 4) y por ello se convierte en la biblioteca con mayor número de visitas, tanto de la comunidad académica de la institución como de otras universidades e instituciones locales.

Tabla N° 4
Volúmenes por bibliotecas al 2009

	Biblioteca Central	Biblioteca de Ciencias	Biblioteca de Educación	Total
Libros	12 796	1 826	3 071	17 693
Tesis	1 487	108	157	1 752
Total	14 283	1 934	3 228	19 445

Fuente: SIIGAA
Elaboración propia

3.2.4 Usuarios

Entre los usuarios que utilizan los servicios de la Biblioteca Central podemos distinguirlos en dos tipos: internos y externos. Los usuarios internos están conformados por alumnos, docentes y trabajadores de la universidad (ver Tabla N° 5). Mientras que por usuarios externos tenemos a toda la comunidad en general quienes se benefician utilizando los servicios que presta la Biblioteca Central.

Tabla N° 5
Numero de usuarios de la Universidad al 2009

	Alumnos	Docentes	Administrativos	Total
Con carné	1 380	29	10	1 419
Sin carné	1 373	151	210	1 734
Total	2 753	180	220	3 153

Fuente: SIIGAA
Elaboración propia

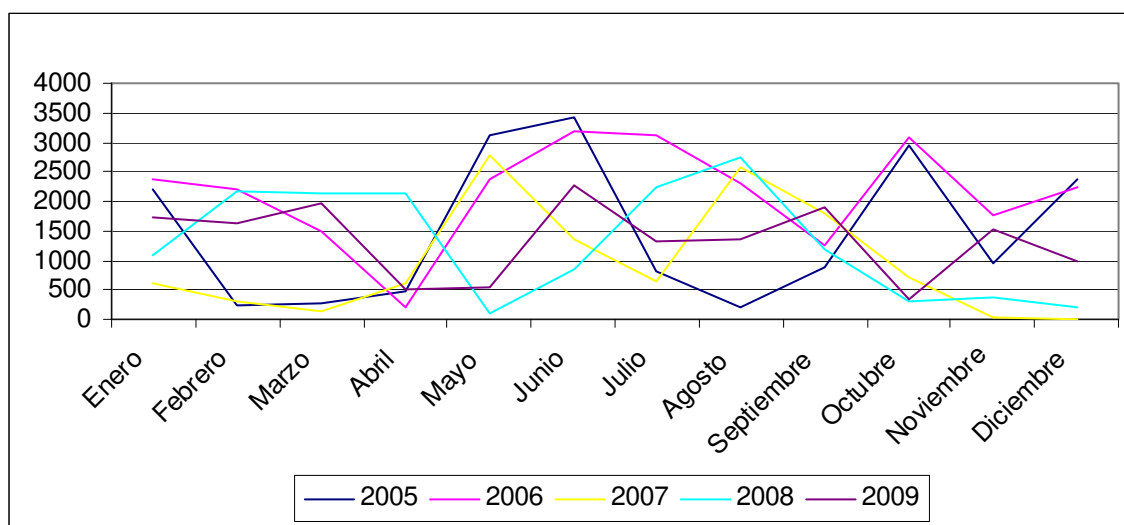
3.2.5 Servicios

3.2.5.1 Lectura en sala

Desde sus inicios las bibliotecas de la Universidad han tenido diversas limitaciones en los servicios, colección, infraestructura y personal las cuales se están superando poco a poco con el apoyo de las diversas autoridades de la Universidad.

La modernización de las bibliotecas de la UNS comenzó con la Biblioteca Central, donde su servicio de estantería cerrada fue reemplazado con el servicio de estantería abierta en el año 2004, y renovándose todos sus equipos. Con este nuevo servicio los alumnos pueden consultar los libros directamente de las estanterías sin ninguna restricción y seleccionar el que más responda a sus necesidades de información. Con la implementación del servicio de estantería abierta, también se mejoraron los procesos para el registro de los usuarios que ingresan a la biblioteca (ver estadísticas del Anexo N° 7). Por ejemplo, en el gráfico N° 1 se aprecia la tendencia irregular en el número de veces que los usuarios han ingresado a la biblioteca para hacer uso de los servicios entre los años 2005 hasta diciembre de 2009.

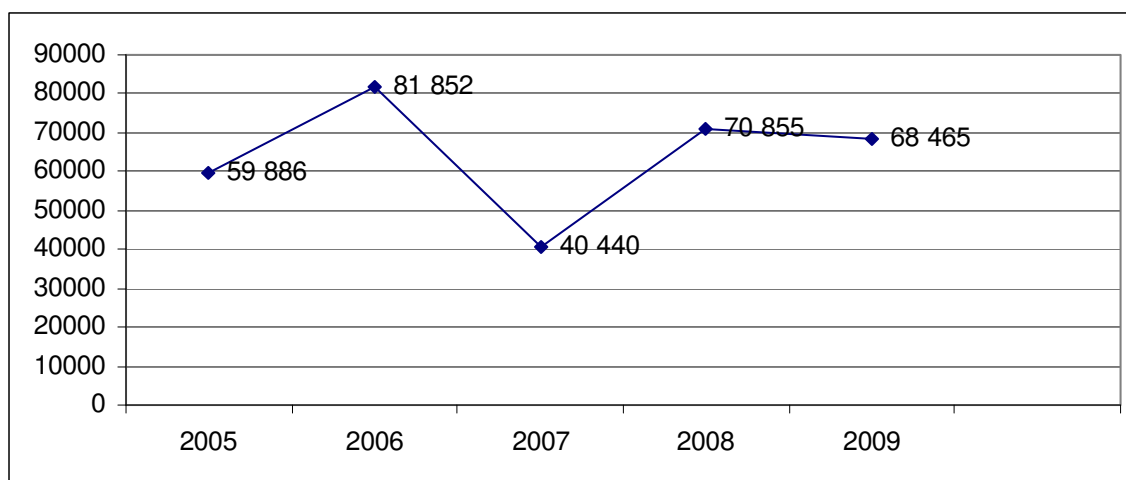
Gráfico N° 1
Usuarios que ingresan a la biblioteca por meses 2005 - 2009



Fuente: SIIGAA
Elaboración propia

En el gráfico N° 2 se observa el total de ingresos registrados en la biblioteca por año y, como se puede apreciar, en el año 2007 se registró una gran disminución en el número de ingresos a la biblioteca, esto debido a una huelga indefinida de los trabajadores administrativos que duró casi tres meses, lo que perjudicó el normal funcionamiento de los servicios de la biblioteca. Sin embargo durante este tiempo, los usuarios no dejaron de frecuentar la biblioteca y aprovecharon los diferentes espacios disponibles para estudiar.

Gráfico N° 2
Usuarios que ingresan a la biblioteca por año 2005 - 2009



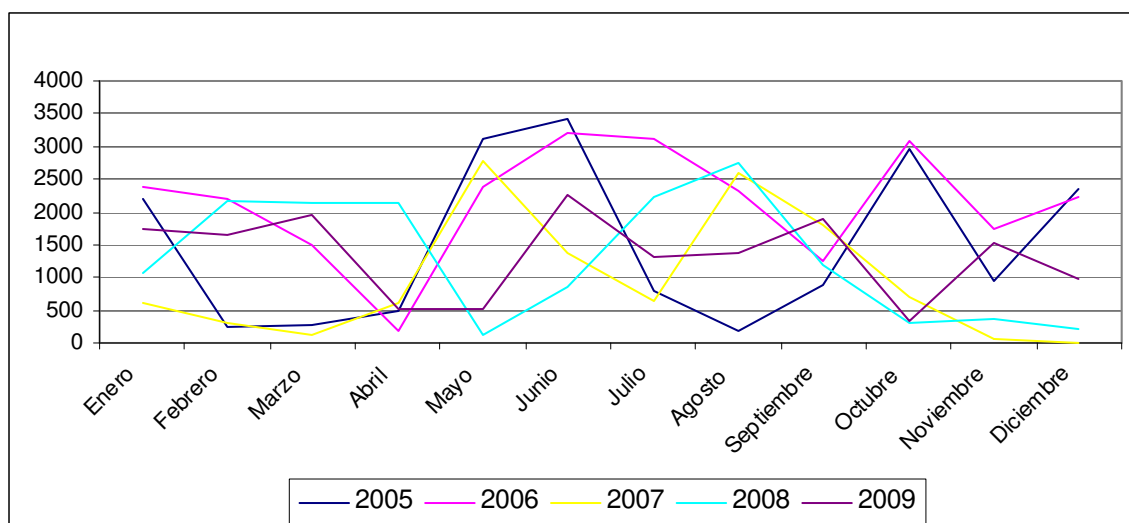
Fuente: SIIGAA
 Elaboración propia

3.2.5.2 Préstamo a domicilio

Con la modernización y automatización de la Biblioteca Central también se mejoró el servicio del préstamo a domicilio. Anteriormente el usuario tenía que llenar una ficha de pedido y entregar al bibliotecario para que éste ubique el libro, sin embargo ahora el usuario puede consultar directamente todos los libros y escoger el que más le interese. Con este nuevo servicio se busca incrementar el uso de la colección, la cual se está tratando de renovar constantemente a pesar de las limitaciones presupuestales para la adquisición de material bibliográfico. Actualmente solo falta la automatización de la Biblioteca de la Facultad de Educación y la implementación de la Biblioteca de la Facultad de Ingeniería para que todo el sistema de bibliotecas uniformice y mejore la calidad de sus servicios.

A continuación se muestra la tendencia en cuanto al servicio de préstamo de libros a domicilio en la Biblioteca Central el cual varía constantemente (ver gráfico N° 3). Por ejemplo, las vacaciones casi siempre coincidían con el mes de abril, eso explica el bajo número de préstamos realizados en este mes en la mayoría de años.

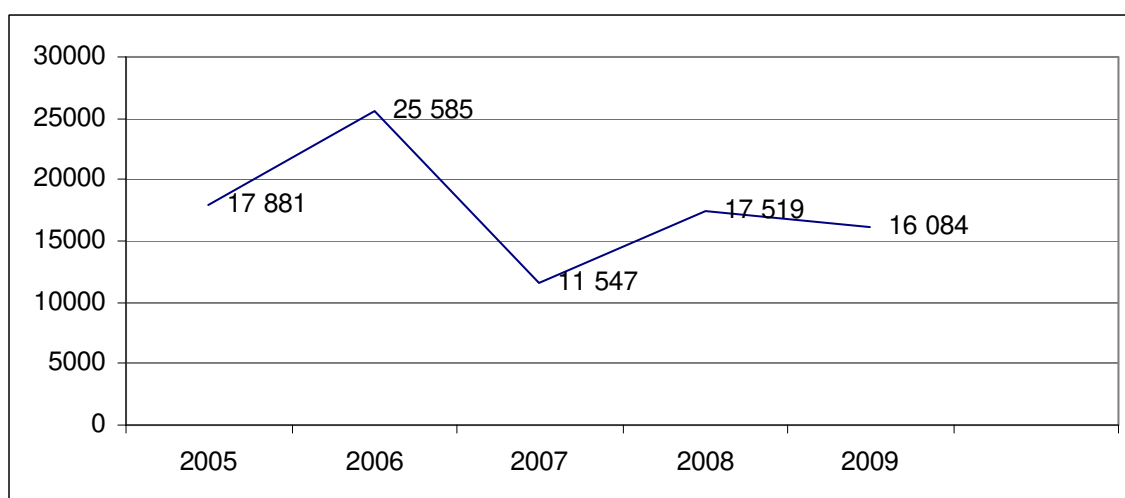
Gráfico N° 3
Préstamos a domicilio por mes 2005 - 2009



Fuente: SIIGAA
 Elaboración propia

En el gráfico N° 4 se muestra el total de préstamos realizados desde el 2005 al 2009, donde se aprecia una disminución constante a partir del año 2007 pues, desde ese año, los problemas internos de trabajadores y docentes comenzaron a afectar los servicios de la universidad paralizando diversas actividades entre las cuales se encontraban la apertura de las bibliotecas.

Gráfico N° 4
Préstamos a domicilio por año 2005 - 2009



Fuente: SIIGAA
 Elaboración propia

Según la tabla N° 6, el promedio del número de accesos a la biblioteca representa más de tres veces el promedio del número de préstamos realizados, es decir, que la cantidad de usuarios que ingresan a la biblioteca para realizar otras actividades es tres veces más que los que ingresan para utilizar el servicio de préstamo de libros.

Tabla N° 6
Promedio de accesos y préstamos

	Accesos	Préstamos
Año	64299	17723
Mes	5358	1475
Día	178	49

Fuente: SIIGAA
Elaboración propia

3.2.5.3 Hemeroteca

Por otro lado, la hemeroteca brinda el servicio de consulta de revistas, proyectos de investigación, módulos de autoaprendizaje, periódicos locales, entre otros documentos. Actualmente, la hemeroteca se encuentra en proceso de reorganización para mejorar y actualizar su colección de materiales periódicos.

3.2.5.4 Videoconferencia

El servicio de videoconferencia es un recurso didáctico por medio del cual dos o más puntos distantes establecen comunicación con capacidades de transmisión y recepción de audio y video en forma bidireccional. Esto permite que tanto los docentes y alumnos establezcan una comunicación interactiva, simultánea y simétrica. El servicio tiene como objetivo primordial promover e incorporar los programas que ofrece la UNS a través de los medios tecnológicos más modernos de comunicación. Asimismo, realizar programas institucionales para el desarrollo integral de sus alumnos, a través de conferencias y cursos que permitan fortalecer su formación profesional.

3.2.5.5 Internet

Los laboratorios de acceso a Internet funcionan desde el año 2002 y se encuentran ubicados en cada uno de los edificios académicos de la ciudad universitaria para que los alumnos de la UNS puedan acceder a Internet. El servicio de Internet se brinda en los 07 laboratorios implementados con equipos de última generación con un total de 90 computadoras Pentium IV. Este servicio tiene como objetivo aprovechar las fuentes de consulta a bases de datos que se ofrecen a través de la Internet, promover y difundir el acceso e intercambio de información utilizando herramientas de Internet, para actualizar y capacitar a los usuarios con las nuevas metodologías y técnicas para realizar las búsquedas y recuperación de información.

3.2.6 Infraestructura

El edificio de la biblioteca central se encuentra situado frente a la plaza cívica del campus universitario, en un lugar bastante visible y frecuentado por la comunidad académica. Cuenta con dos pisos: en el primer piso se encuentra, el hall, la sala de lectura, hemeroteca, la sala de Internet, el auditorio chico, la jefatura, la unidad de sistema de bibliotecas y el área de procesos técnicos; en el segundo piso se ubican el auditorio principal y las oficinas del área de informática que dan soporte a todo el sistema de la universidad.

Por otro lado, en el segundo piso se tiene libre una amplia zona, lugar que también es utilizado por los estudiantes para estudiar y realizar trabajos en grupo, así como en las escaleras. El área total del primer piso es de 324 m² aproximadamente. La sala de lectura, bajo la modalidad de estantería abierta, se encuentra ubicada al lado izquierdo del primer piso del edificio de la biblioteca. Dentro de la sala de lectura se encuentran integradas las áreas de préstamos, referencia y tesis, los catálogos electrónicos, la hemeroteca y el servicio de fotocopias. El edificio abarca un área total de 1588 m².

3.2.7 Equipamiento y mobiliario

La sala de lectura cuenta con 130 puestos de lectura integrados por una mesa y una silla, la hemeroteca cuenta con 9 puestos de lectura, el área de tesis y referencia cuenta con 6 puestos de lectura, el área de Internet dispone de 12 computadoras. Las estanterías se encuentran ubicadas en todo el contorno de la sala para disponer de una mayor visibilidad tanto para el personal de servicio como para el circuito cerrado de vigilancia compuesto por siete cámaras fijas que cubren toda la sala de lectura.

3.3 Aplicación del método de observación *seating sweeps*

3.3.1 Ficha técnica

3.3.1.1 Período de ejecución

La investigación se realizó del 02 al 27 de agosto de 2010. Se aplicó de forma continua durante cuatro semanas de lunes a viernes, con excepción de los días 18, 19 y 23 en los cuales se suspendieron los servicios en toda la universidad. Las observaciones se realizaron cada hora durante el horario de atención de la Biblioteca Central, entre las 9am y 6pm.

3.3.1.2 Población

La población bajo estudio estuvo conformada por los usuarios internos (estudiantes, docentes y personal administrativo de la universidad) y usuarios externos que utilizaron las diversas instalaciones de la biblioteca.

3.3.1.3 Muestra

Para la presente investigación se consideró a todos los usuarios que ingresaron a la biblioteca. Teniendo en cuenta que el promedio de usuarios por

día que ingresaron a la biblioteca es de 178, se planteó tomar una muestra de 5 300, reuniéndose en total 5 336 observaciones.

3.3.1.4 Lugar

Las observaciones se realizaron dentro de las instalaciones del edificio de la Biblioteca Central, empleando entre 5 y 15 minutos aproximadamente para realizar cada ronda de observación en las horas señaladas.

3.3.1.5 Ficha de observación

El instrumento aplicado es una ficha de observación donde se combinan 18 actividades y 10 zonas. Esta ficha fue elaborada teniendo como referencia las fichas utilizadas por los investigadores Arango, Escobar, Andras, Given y Leckie (ver Anexos N° 1, 2 y 3).

3.3.2 Procedimiento de la aplicación

Para realizar ésta investigación se requiere lo siguiente: un plano que cubra todas las áreas públicas de la biblioteca (áreas divididas), una lista de actividades, un cronograma con fechas y horas para todas las rondas de observación y una ficha de observación donde se combinen las áreas con las actividades. El método de observación *seating sweeps* consiste en realizar caminatas regulares a través de las áreas públicas de la biblioteca, cada hora y durante varias semanas. En este caso, el análisis se realizó durante cuatro semanas (mes de agosto) y durante cada hora entre las 9am y 6pm.

Se ha considerado realizar la investigación durante ésta fecha porque, según el calendario académico de la universidad, los usuarios se encontraban en la mitad de las clases del primer semestre académico y cerca de los exámenes parciales, hecho que podría influir en el uso de los diferentes espacios y servicios de la biblioteca, y por ende obtener una muestra mucho más amplia y diversa.

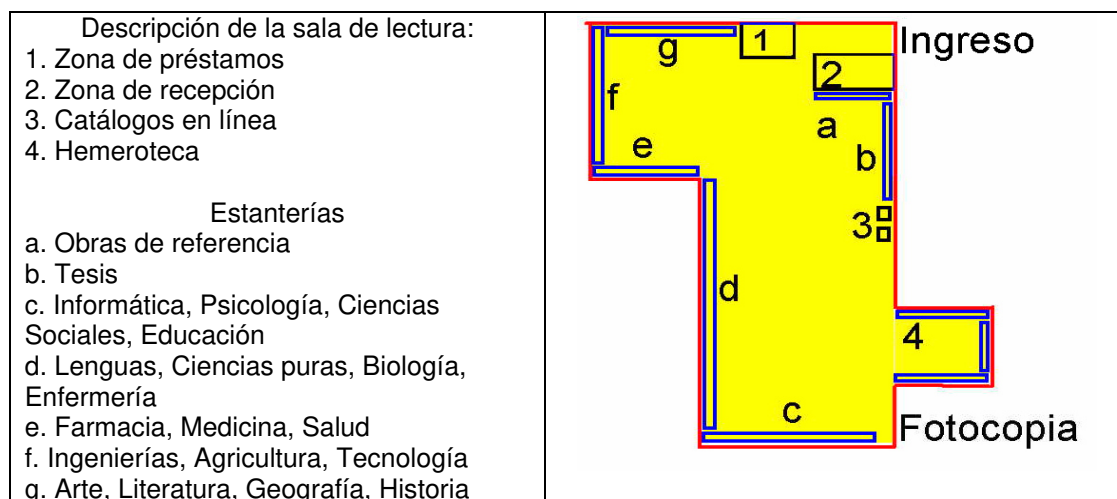
Debe tenerse en cuenta que, según las observaciones previas realizadas a manera de prueba, los usuarios utilizan no solo la sala de lectura, sino cualquier ambiente o espacio libre para estudiar solos o en grupo.

3.3.3 Plano de la Biblioteca Central

La Biblioteca Central funciona en un edificio de dos pisos ubicado en un área de fácil accesibilidad para los usuarios, frente a la plaza principal del campus universitario y lugar frecuentemente transitado para dirigirse a cualquier punto específico de la universidad. La actual distribución y asignación de áreas para los diferentes servicios que se brindan dentro del edificio, no es la misma para lo cual fue diseñado según se puede observar en los planos originales (ver Anexos N° 4-A, 4-B, 5-A y 5-B) Esto puede deberse a la constante evolución de los recursos informativos y tecnologías de información, así como de las nuevas exigencias de los usuarios.

Gráfico N° 5

Descripción de la sala de lectura



Fuente: Datos basados en la descripción física de la biblioteca
Elaboración propia

El gráfico N° 5 muestra la actual organización y distribución de las colecciones en la sala de lectura. Esto servirá como referencia para la descripción de las zonas donde se realizará la observación.

3.3.4 Descripción de las zonas

A continuación se describen las diferentes zonas consideradas para realizar la investigación, así como el código a ser utilizado en la ficha de observación:

R: Zona de recepción

La zona de recepción sirve para custodiar las pertenencias de los usuarios, quienes antes de ingresar a la sala de lectura tienen que registrarse. Los usuarios internos tienen un código que se activa al pasar el carné por la lectora de código de barras y los usuarios externos, se registran en un libro de visitas.

P: Zona de préstamos y devoluciones

El personal de esta zona se encarga de realizar los préstamos y devoluciones del material bibliográfico, así como de orientar al usuario sobre algún tema en particular. Tanto el área de recepción como el área de préstamos y devoluciones se encuentran en el primer piso del edificio.

T: Zona de tesis

En esta zona se encuentran todas las tesis que llegan a la biblioteca central y está ubicada cerca de la entrada y en una esquina de la sala de lectura. También se ha considerado dentro de esta área para los fines de la investigación la zona de referencia debido a que no es muy grande y no se podía delimitarlos claramente. Esta área cuenta con 08 puestos de lectura para que el usuario pueda consultar las tesis y los libros de referencia ordenados en los 08 estantes disponibles para esta colección.

C: Catálogos en línea

En la Biblioteca Central existen dos computadoras que sirven únicamente para la búsqueda de toda la colección existente en las bibliotecas de la universidad. Los catálogos se encuentran en la parte central de la sala de lectura, entre las estanterías de las tesis y de los libros.

H: Hemeroteca

La hemeroteca tiene 09 puestos de lectura ubicados en un área cuadrangular de 18 m². En esta zona se encuentran los anuarios estadísticos, memorias, proyectos de investigación, revistas, módulos de autoaprendizaje y periódicos en general a los cuales esta suscrito la biblioteca. Una de las cámaras de seguridad se encuentra ubicada aquí en la esquina superior de uno de sus ángulos (ver Anexo N° 6)

F: Zona de fotocopias

El servicio de fotocopias está ubicado al fondo de la sala de lectura en un área de 12 m². Se decidió considerarlo al ser un servicio básico de la biblioteca y por ser un área independiente. Asimismo es un servicio bastante utilizado por los usuarios.

S: Sala de lectura

Al ser una zona muy grande y para fines de la investigación, la sala de lectura de 416m² se ha dividido en dos zonas:

- S1: es la zona que se encuentra cerca de la entrada de la sala de lectura, en esta zona existen 46 puestos de lectura y abarca la colección del 600 al 900 del material bibliográfico.
- S2. esta zona comienza a partir de la mitad de la sala de lectura y se diferencia por el desnivel que existe en la sala y por la ubicación de los catálogos electrónicos, comprende la colección del 000 al 500 y para lo cual se tiene 58 puestos de lectura.

E: Zona de estanterías

Las 28 estanterías se encuentran ubicadas en todo el contorno de la sala de lectura para tener una mayor visibilidad del área. Estas contienen los libros ordenados según la clasificación decimal Dewey (CDD) las cuales se han codificado de la siguiente forma:

- E0: computación, información y obras generales
- E1: filosofía y psicología
- E2: religión
- E3: ciencias sociales
- E4: lenguas
- E5: ciencias
- E6: tecnología
- E7: artes y recreación
- E8: literatura
- E9: geografía e historia

PC: Zona de computadoras

Esta zona está equipada con 12 computadoras donde los alumnos pueden utilizarla para navegar en Internet o para realizar cualquier tipo de trabajo. Cada computadora se ubica en módulos individuales. Se encuentra en el primer piso, fuera de la sala de lectura.

OA: Otras zonas

Dentro de otras zonas se ha considerado el hall del segundo piso y las escaleras entre el primer y segundo piso, así como cualquier espacio donde se observen usuarios realizando diversas actividades. En el segundo piso existe una amplia zona que frecuentemente es utilizada por los alumnos para sentarse a estudiar y conversar, por lo cual también se ha considerado pertinente incluirlo en esta investigación, pues debido a su ubicación también es utilizado para estudiar y conversar, generalmente cuando encuentran carpetas o mesas.

También existen dos escaleras: la escalera principal que tiene una zona de descanso en la cual, cuando hay algunas carpetas, mesas o sillas, son aprovechadas por los alumnos para estudiar; y la escalera auxiliar que por su ubicación y poco flujo peatonal también es utilizada por los alumnos para sentarse a estudiar o conversar.

3.3.5 Descripción de las actividades

Se ha considerado incluir en la ficha de observación 18 actividades a tener en cuenta durante la investigación. Se han considerado las actividades más comunes que se pueden realizar en la biblioteca y teniendo como referencia las actividades incluidas en investigaciones realizadas en bibliotecas universitarias:

1. Interactuando con el personal:

Descripción: se registra ésta actividad cuando el usuario pide la ayuda del personal de biblioteca sobre alguna información o cuando utiliza los servicios de recepción, préstamo o fotocopias. Sin embargo esta actividad puede ser registrada en cualquier otro lugar de la biblioteca.

Directrices: cuando los usuarios se encuentran en el área de préstamos.

Comentarios: generalmente esta actividad se observa en el área de préstamos a domicilio y en el servicio de fotocopias.

2. Esperando:

Descripción: se registra esta actividad cuando el usuario espera a ser atendido o para utilizar un servicio.

Directrices: los usuarios que están esperando a veces pueden ser considerados como un grupo cuando están conversando entre ellos, pero se les considera de forma individual.

Comentarios: esta actividad se registra principalmente en las zonas de préstamos, recepción, catálogos y fotocopias.

3. Usando celular:

Descripción: se registra ésta actividad cuando un usuario se encuentra hablando por el celular.

Directrices: ninguna.

Comentarios: generalmente se realiza en zonas poco visibles y vigiladas.

4. Conversando:

Descripción: se registra ésta actividad cuando un grupo de usuarios se encuentra conversando en cualquier lugar de la biblioteca.

Directrices: si un grupo de usuarios están trabajando y conversando, se registra en la actividad 12, si el grupo de usuarios solamente conversa, se registra en ésta actividad.

Comentarios: ésta actividad se observa en cualquier lugar de la biblioteca.

5. Escuchando mp3, I-pod, etc.:

Descripción: se registra ésta actividad cuando un usuario utiliza cualquier tipo de reproductor de audio.

Directrices: si un usuario se encuentra leyendo o escribiendo y al mismo tiempo escuchando, se registra en la actividad 6, si solamente está escuchando, se registra en ésta actividad.

Comentarios: ésta actividad puede observarse en diversos lugares de la biblioteca.

6. Sentado leyendo/escribiendo solo:

Descripción: se registra ésta actividad cuando un usuario está sentado solo leyendo libros o escribiendo en cuadernos u otro tipo de documento.

Directrices: si el usuario está sentado solo y escuchando un reproductor de audio, se registra en ésta actividad, sino se registra en la actividad 5

Comentarios: esta actividad se observa en las zonas donde hay mesas y sillas (zonas T, H y S).

7. Parado leyendo/escribiendo solo:

Descripción: se registra ésta actividad cuando un usuario está parado leyendo un libro o cuaderno o escribiendo en otro tipo de documento.

Directrices: si el usuario tiene algún material pero no le presta atención, entonces se registra en la actividad 8. Si el usuario está en la zona de estanterías, se registra en la actividad 11.

Comentarios: generalmente se observa esta actividad en la zona de tesis, hemeroteca y sala de lectura (zonas T, H y S).

8. Caminando/parado solo:

Descripción: se registra esta actividad cuando una persona esta caminando o solo está parado.

Directrices: a veces es difícil distinguir si está caminando o está buscando en los estantes. Si el usuario se encuentra cerca de los estantes se registra como la actividad 11.

Comentarios: se puede observar ésta actividad en cualquier lugar de la biblioteca.

9. Solo con PC de la biblioteca:

Descripción: se registra esta actividad cuando un usuario está utilizando la computadora de la biblioteca.

Directrices: si un usuario está utilizando la computadora de la biblioteca y una portátil, se registra en la actividad 10, pues se le da mayor prioridad a la utilización de una computadora portátil.

Comentarios: ésta actividad se observa en la zona de computadoras.

10. Solo con PC propia:

Descripción: se registra ésta actividad cuando un usuario está utilizando una computadora portátil en cualquier lugar de la biblioteca.

Directrices: se debe tener en cuenta si la computadora está prendida o no.

Comentarios: generalmente se observa ésta actividad en cualquier lugar donde hay mesas y sillas (zonas T, H, S, PC y OA).

11. Buscando solo:

Descripción: se registra esta actividad cuando el usuario esta buscando en las estanterías.

Directrices: los usuarios que están usando las computadoras podrían incluirse en esta actividad, pero se registran como utilizando las computadoras porque no se observa lo que están realizando en la computadora.

Comentarios: esta actividad se observa principalmente en las estanterías de la sala de lectura.

12. Sentado leyendo/escribiendo en grupo:

Descripción: se registra ésta actividad cuando un grupo de usuarios está sentado leyendo o escribiendo.

Directrices: si el grupo no le presta mucha atención a los documentos, se registra en la actividad 4 (conversando).

Comentarios: ésta actividad se observa principalmente en la sala de lectura (zona S).

13. Parado leyendo/escribiendo en grupo:

Descripción: se registra ésta actividad cuando un grupo de usuarios está parado leyendo o escribiendo.

Directrices: si el grupo se encuentra cerca de las estanterías, se registra como la actividad 17.

Comentarios: generalmente se observa ésta actividad en la sala de lectura (zona S).

14. Caminando/parado en grupo:

Descripción: se registra ésta actividad cuando un grupo de usuarios está caminando o está parado en cualquier lugar de la biblioteca.

Directrices: en algunos casos es difícil distinguir si está caminando o está parado buscando. Si el grupo se encuentra cerca de las estanterías, se registra en la actividad 17.

Comentarios: generalmente se observa esta actividad en la sala de lectura y en el segundo piso (S y OA).

15. Grupo con PC de la biblioteca:

Descripción: se registra esta actividad cuando un grupo de usuarios está utilizando la computadora de la biblioteca.

Directrices: si un grupo de usuarios está utilizando la computadora de la biblioteca y una computadora portátil, se registra en la actividad 16, pues se le da mayor prioridad a la utilización de una computadora portátil.

Comentarios: esta actividad solo se observa en la zona de computadoras (PC).

16. Grupo con PC propia:

Descripción: se registra ésta actividad cuando un grupo de usuarios está utilizando una computadora portátil en cualquier lugar de la biblioteca.

Directrices: si por lo menos un miembro del grupo está utilizando una computadora portátil, lo registramos en esta actividad.

Comentarios: se observa ésta actividad en cualquier lugar donde hay mesas y sillas (zonas T, H, S, PC, OA).

17. Buscando en grupo:

Descripción: se registra ésta actividad cuando un grupo de usuarios está buscando en las estanterías o utilizando los catálogos en línea.

Directrices: un grupo de usuarios que utiliza la computadora de la biblioteca podría incluirse en esta actividad, pero se registra en la actividad 15 porque no observamos si están buscando o no.

Comentarios: esta actividad se suele observar en la zona de estanterías, tesis, hemeroteca y en los catálogos (zonas E, T, H y C).

18. Otras actividades:

Descripción: se registra esta actividad cuando un usuario o grupo de usuarios no esta involucrado en ninguna de las actividades descritas anteriormente.

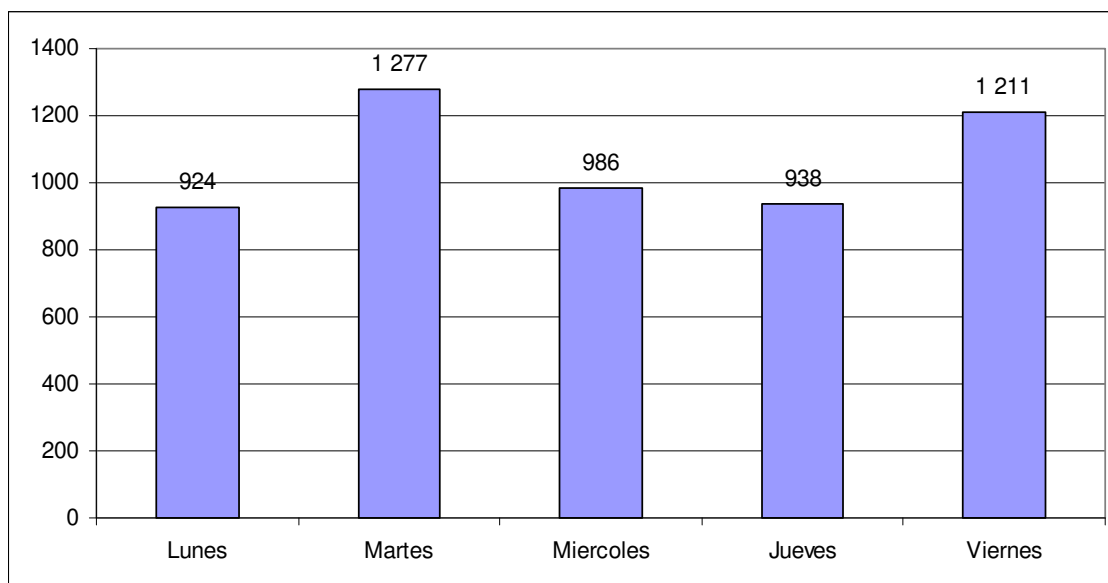
Directrices: la principal directriz que se debe tener en cuenta para registrarlo en esta actividad es observar al usuario cuando está haciendo algo no tan habitual como las otras actividades, por ejemplo comer o dormir.

Comentarios: generalmente son actividades poco frecuentes.

3.3.6 Análisis e interpretación de los datos

3.3.6.1 Observaciones por días de semana

Gráfico N° 6
Observaciones por días de semana

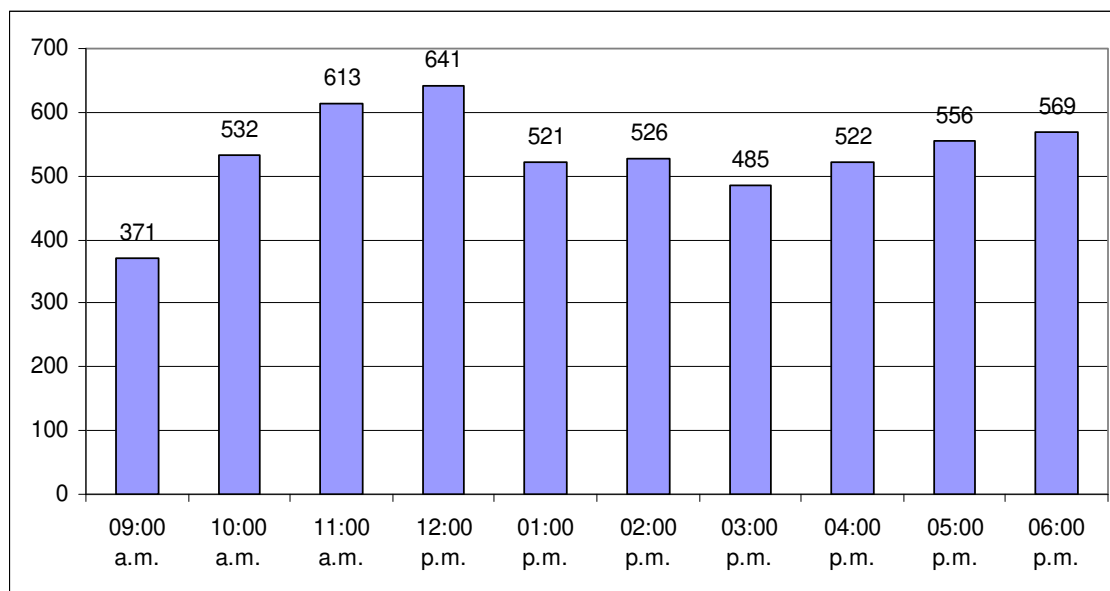


Fuente: Ficha de observación
Elaboración propia

En el gráfico N° 6 se muestra el total de observaciones por días de semana siendo el martes y viernes los días que presentan un mayor número de observaciones (1 277 y 1 211). La diferencia en el resultado se debe a la suspensión de las actividades en la biblioteca durante tres días (lunes, miércoles y jueves). Según los resultados finales, el promedio de observaciones diarias fue de 312, por lo cual, realizando el análisis respectivo entre el total de observaciones por cada día, se puede deducir que los usuarios utilizan los servicios de la biblioteca de forma diaria sin mostrar mucha preferencia por algún día en especial. Esto se explica porque no se ha observado mucha variación entre el número de observaciones en cada día.

3.3.6.2 Observaciones por hora

Gráfico N° 7
Observaciones por hora

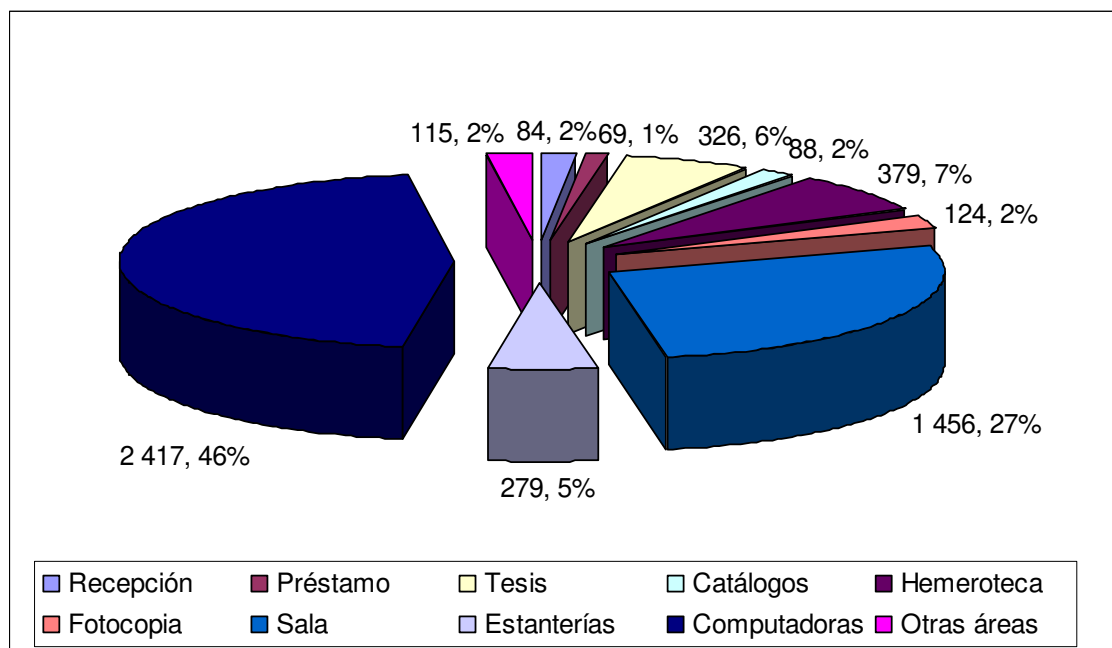


Fuente: Ficha de observación
Elaboración propia

En el gráfico N° 7 se puede notar las diferencias existentes sobre el número de observaciones realizadas entre las 09.00 am (371), 12.00 pm (641) y 06.00 pm (589). Una de las razones por la poca presencia de usuarios a las 09.00 am se debe a que, generalmente es porque están en clases, pero después se nota un incremento en el número de observaciones debido a que una parte de los alumnos que han terminado sus clases ingresan a la biblioteca para realizar sus trabajos, tal como lo podemos observar en el anexo N° 7. Por otro lado, el número de observaciones registradas a las 12.00 pm y 06.00 pm revela que el usuario prefiere solicitar el préstamo del libro a domicilio ante la cercanía de la hora de almuerzo y la hora de cierre de la biblioteca.

3.3.6.3 Observaciones por zonas

Gráfico N° 8
Observaciones por zonas

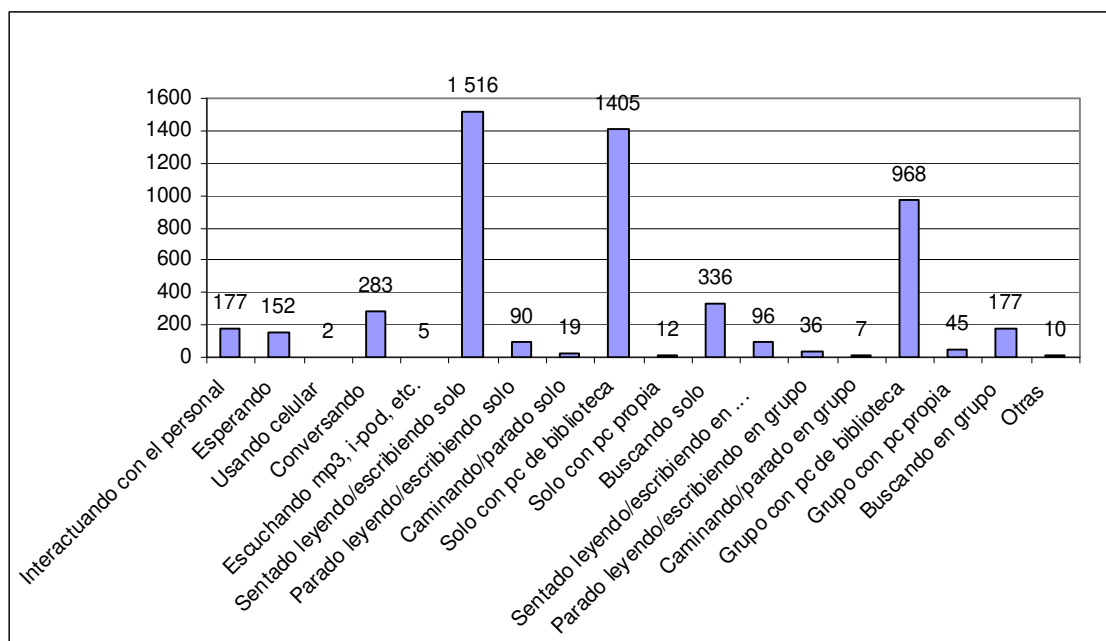


Fuente: Ficha de observación
Elaboración propia

En éste gráfico se observa que los usuarios prefieren utilizar la zona de las computadoras para navegar en Internet y para realizar diversos trabajos de investigación, tanto de manera grupal como en forma individual, tal como lo demuestra el resultado de las estadísticas sobre las principales actividades. Las observaciones en la zona de las computadoras (2 417) representan un 46% del total de observaciones, y las observaciones realizadas en la sala de lectura (1 456) solo representan el 27% del total. Algunas de las razones de esta diferencia significativa se deben a que los usuarios no necesitan tener el carné de biblioteca para acceder a las computadoras y prefieren aprovechar las computadoras para realizar sus trabajos de investigación, o porque consideran que pueden encontrar toda la información navegando por internet. Es decir, primero consideran buscar información desde Internet antes que utilizar la sala de lectura. Además solo el 45% (1 419) del total de usuarios (3 153) tienen carné de biblioteca (ver Tabla N° 5).

3.3.6.4 Principales actividades

Gráfico N° 9
Principales actividades

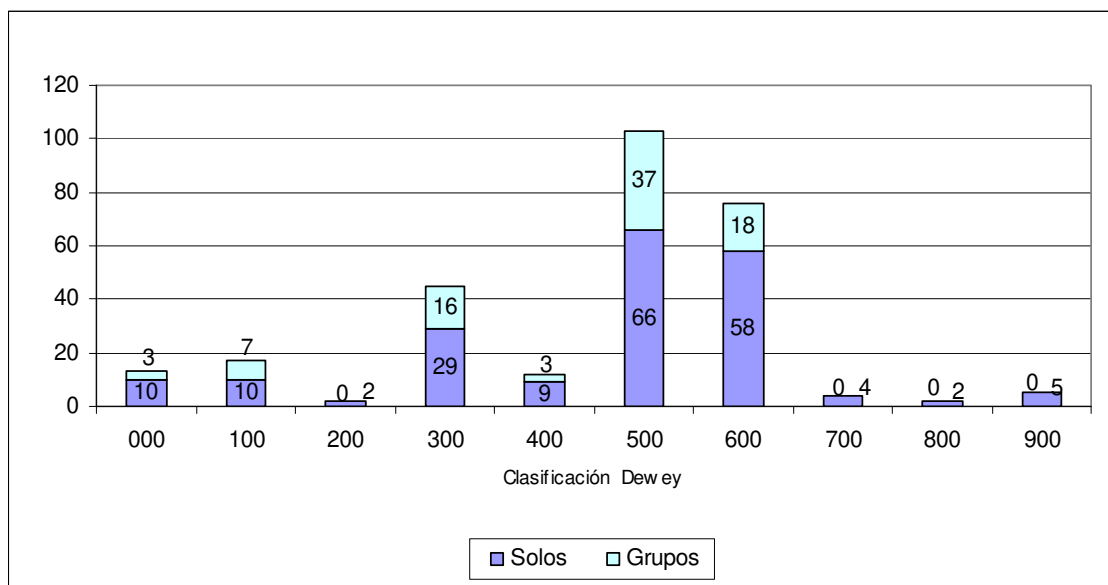


Fuente: Ficha de observación
Elaboración propia

Las estadísticas del gráfico N° 11 demuestran que las actividades preferidas por los usuarios son las siguientes: estar sentado leyendo y escribiendo solo (1 516), estar solo con la computadora de la biblioteca (1 405) y estar en grupo con la computadora de la biblioteca (968). Es decir, hay un creciente interés de los usuarios que prefieren utilizar la tecnología antes que los recursos tradicionales de la biblioteca, como los libros. El alto número de observaciones realizadas en las computadoras también se puede explicar porque para ello no necesitan el carné de biblioteca, pero sin éste carné no pueden acceder a los demás servicios de la biblioteca como la sala de lectura. Además, debemos tener en cuenta que del total de estudiantes (2 753) y docentes (180) solamente cuentan con carné 1 380 y 29 respectivamente.

3.3.6.5 Observaciones en las estanterías

Gráfico N° 10
Observaciones en las estanterías

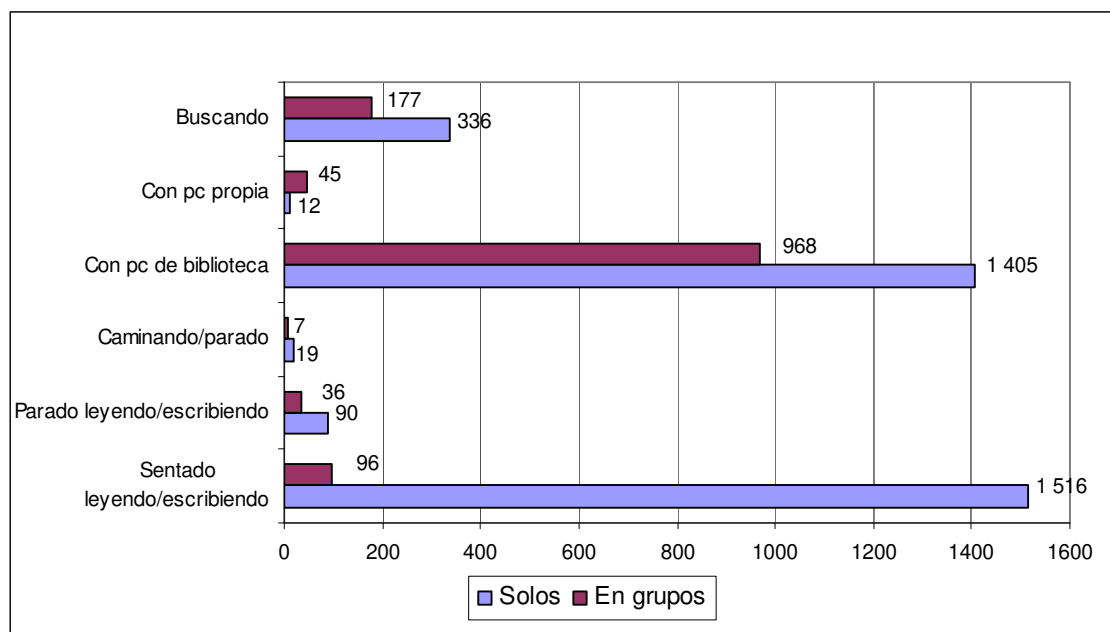


Fuente: Ficha de observación
Elaboración propia

Las estanterías están ordenadas e identificadas según el sistema de clasificación Dewey utilizado en la biblioteca (000 computación y obras generales, 100 filosofía y psicología, 200 religión, 300 ciencias sociales, 400 lenguas, 500 ciencias puras, 600 tecnología, 700 arte y recreación, 800 literatura y 900 geografía e historia). Los temas más consultados por los usuarios según el número de observaciones, fueron ciencias puras (100), tecnología (76) y ciencias sociales (45). Además del total de observaciones de la zona de estanterías (276), 192 corresponden a usuarios buscando solos y 84 buscando en grupo (30 grupos). Esto se explica porque de todas las estanterías (28), 7 de ellas están destinadas a libros de ciencias puras y 11 para tecnología, además, los alumnos de ingeniería (3 537) y ciencias (2 055) fueron quienes más ingresaron a la biblioteca, y también los que solicitaron el mayor número de préstamos durante el mes de agosto (1 151 y 530) tal como se detalla en el anexo N° 7.

3.3.6.6 Actividades solos y en grupos

Gráfico N° 11
Actividades solos y en grupos

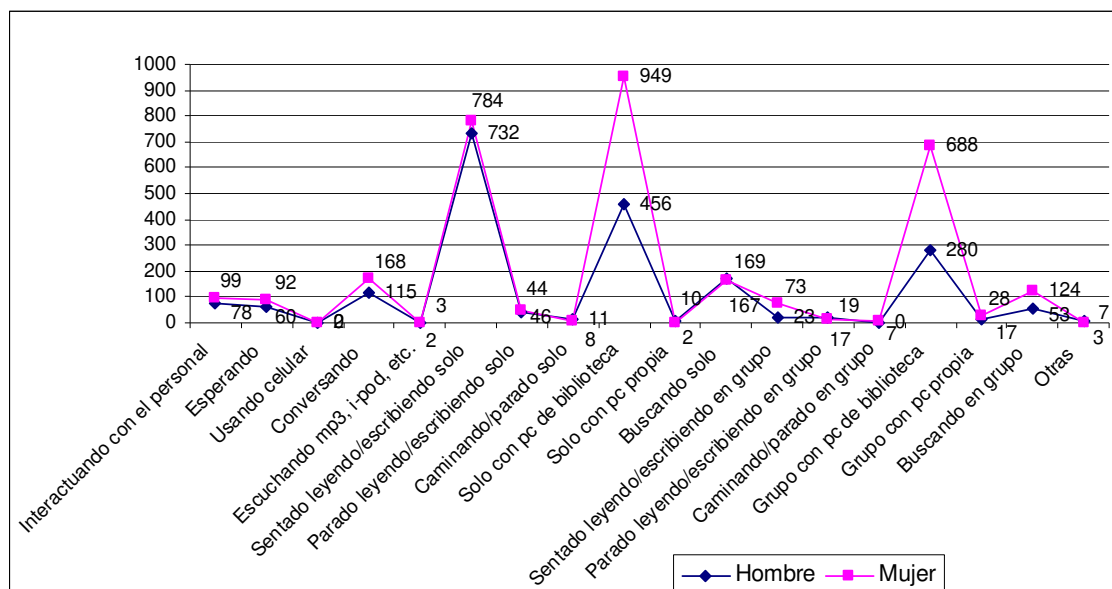


Fuente: Ficha de observación
Elaboración propia

Del total de observaciones realizadas en forma individual (3 378) y de manera grupal (1 329), el 72% corresponden a actividades individuales y el 28% a actividades grupales. Es decir, existe una marcada tendencia de los usuarios a realizar sus actividades en forma solitaria, pero esto se puede explicar debido a que las áreas de la biblioteca no cuentan con el mobiliario necesario para que los usuarios trabajen en forma grupal. Sin embargo, a pesar de esta limitación, se han observado grupos trabajando dentro de la biblioteca quienes juntan las mesas o sillas, dependiendo de la cantidad de personas que forman cada grupo. Esto demuestra la necesidad de implementar nuevos servicios como las salas grupales remodelando la sala de lectura que tiene 130 puestos de lectura individual, para satisfacer al 28% de usuarios no atendidos que prefieren trabajar en grupos de tres o cuatro personas generalmente.

3.3.6.7 Actividades por sexo

Gráfico N° 12
Actividades por sexo

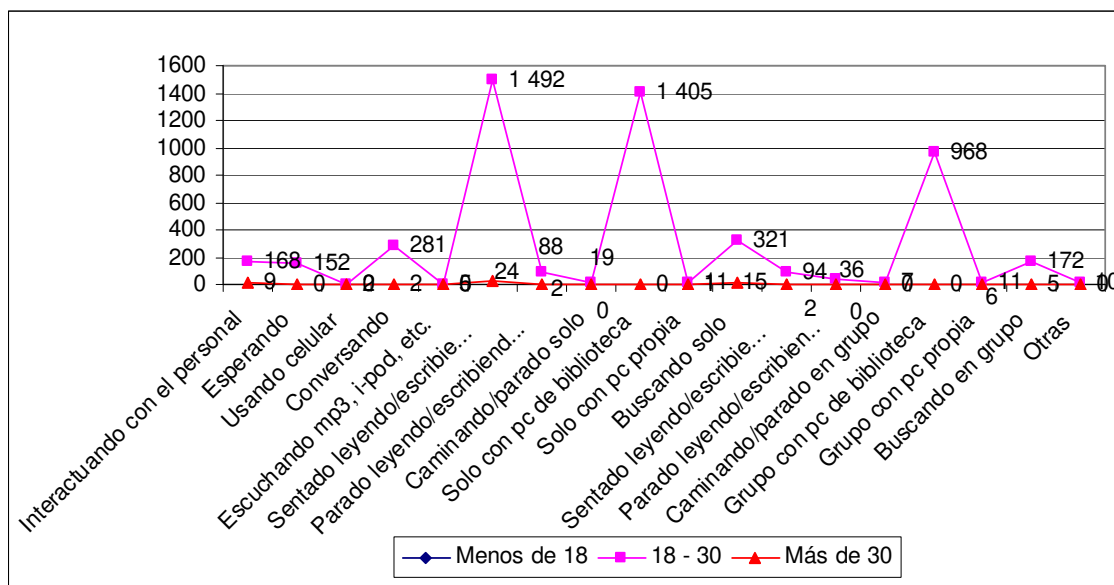


Fuente: Ficha de observación
Elaboración propia

Los resultados demuestran la enorme diferencia entre el uso que hacen las mujeres y los hombres de las computadoras de la biblioteca, tanto de manera individual (456 hombres y 949 mujeres) y grupal (280 hombres y 688 mujeres) según el número de observaciones realizadas. Por otro lado, la sala de lectura es utilizada tanto por hombres y mujeres casi en iguales proporciones. Es decir, hay una mayor tendencia de las mujeres a utilizar los servicios de la biblioteca que los hombres y en diferentes zonas según el gráfico de zonas por sexo.

3.3.6.8 Actividades por edad

Gráfico N° 13
Actividades por edad

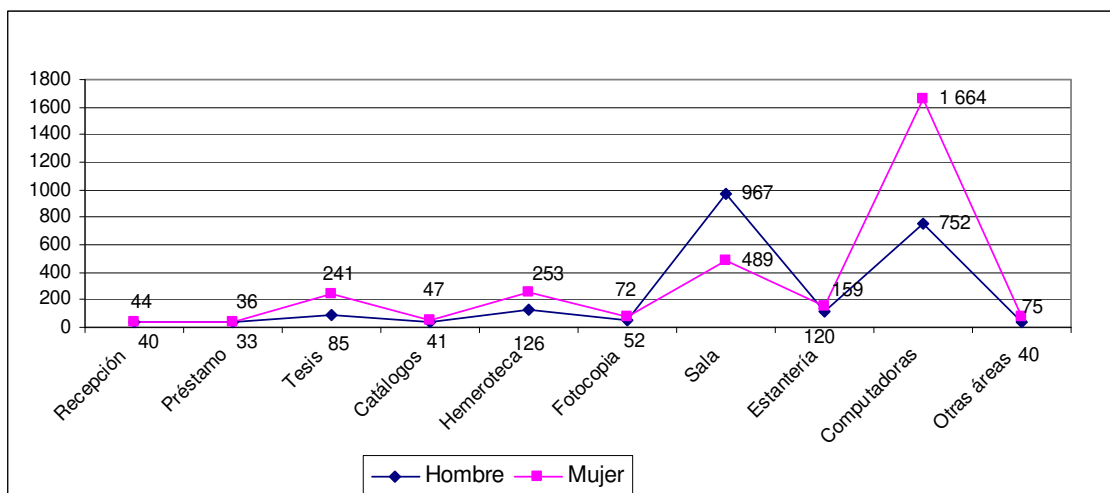


Fuente: Ficha de observación
Elaboración propia

Según el gráfico N° 13, el principal grupo de edad corresponde a los estudiantes cuyas edades fluctúan entre los 18 y 30 años. Estos son los que tienen una mayor frecuencia de observación durante el tiempo que duró la presente investigación. El segundo grupo corresponde a los usuarios con más de 30 años de los cuales solamente se realizaron 66 observaciones y cuyas actividades más frecuentes fueron el estar sentados leyendo o escribiendo solos (24) y buscando solos (15) representando apenas el 1.3% del total de las 5 336 observaciones. Esto se debe a que la mayor parte de los usuarios son estudiantes de pregrado, mientras que el segundo grupo son egresados que ya se encuentran trabajando y preparando sus proyectos de tesis, tal como se puede concluir al analizar el gráfico de zonas por edad. Cabe mencionar que se consideró a usuarios con menos de 18 años para incluir principalmente a los escolares, sin embargo durante el tiempo en que se hizo la investigación no se observó a ninguno de ellos.

3.3.6.9 Zonas por sexo

Gráfico N° 14
Zonas por sexo

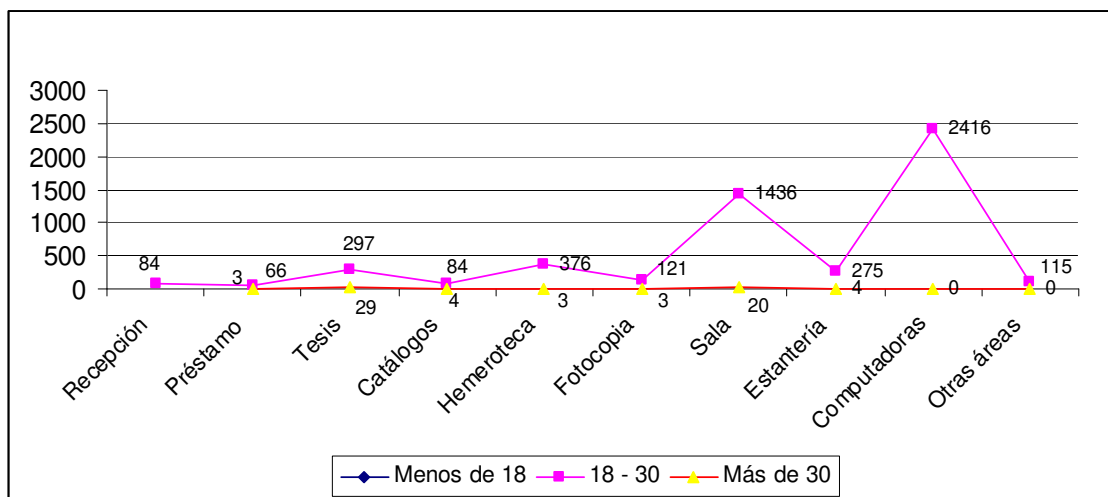


Fuente: Ficha de observación
Elaboración propia

El resultado revela que el área preferida por los hombres corresponde a la sala de lectura donde se hicieron un total de 1 127 observaciones, mientras que en la zona de las computadoras se hicieron 2 414 observaciones, de las cuales 1 664 correspondieron a mujeres, superando en poco más del 50% a los hombres. Por el contrario, en la sala de lectura, las observaciones de los hombres superaron a las mujeres.

3.3.6.10 Zonas por edad

Gráfico N° 15
Zonas por edad



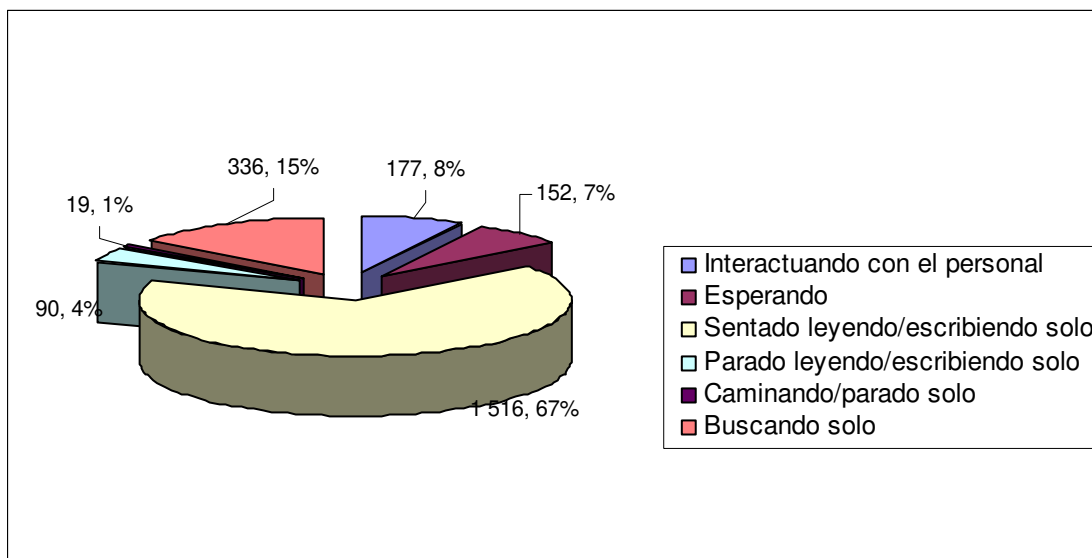
Fuente: Ficha de observación

Elaboración propia

Al igual que en el gráfico sobre actividades por edad, se observó mayor presencia de usuarios jóvenes entre los 18 y 30 años en todas las zonas de la biblioteca considerada para realizar la investigación. Sin embargo, debe destacarse la zona de tesis (29) y la sala de lectura (21) como los lugares más utilizados por personas mayores a los 30 años, quienes consultan las tesis como referencia para realizar sus trabajos de investigación. Esto se explica porque la mayor parte de estudiantes de pregrado se encuentran entre los 18 y 30 años, mientras que el resto se trata de personas que ya se encuentran trabajando y realizando su tesis.

3.3.6.11 Usuario clásico

Gráfico N° 16
Tipo de usuario clásico

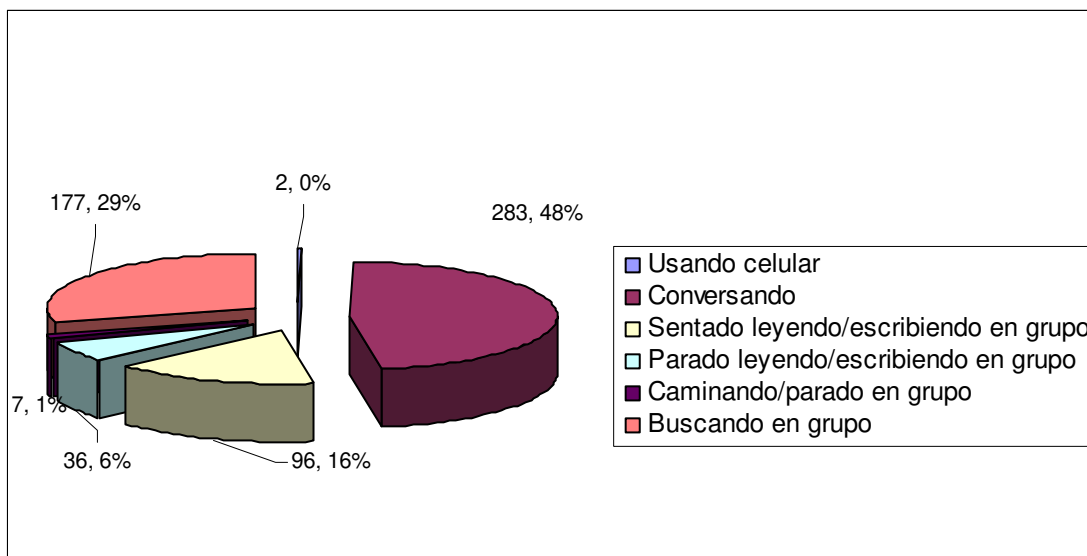


Fuente: Ficha de observación
Elaboración propia

Las actividades de este gráfico corresponden principalmente al comportamiento de un usuario tradicional de la biblioteca que es quien realiza sus actividades de manera individual según la clasificación que realizó Hoivik (2008) en su investigación. Por ejemplo, 19 caminando solos, 1516 sentados solos, 336 buscando solos, 177 consultando al personal y 152 esperando solos a ser atendidos por el personal o para utilizar algún servicio.

3.3.6.12 Usuario social

Gráfico N° 17
Tipo de usuario social

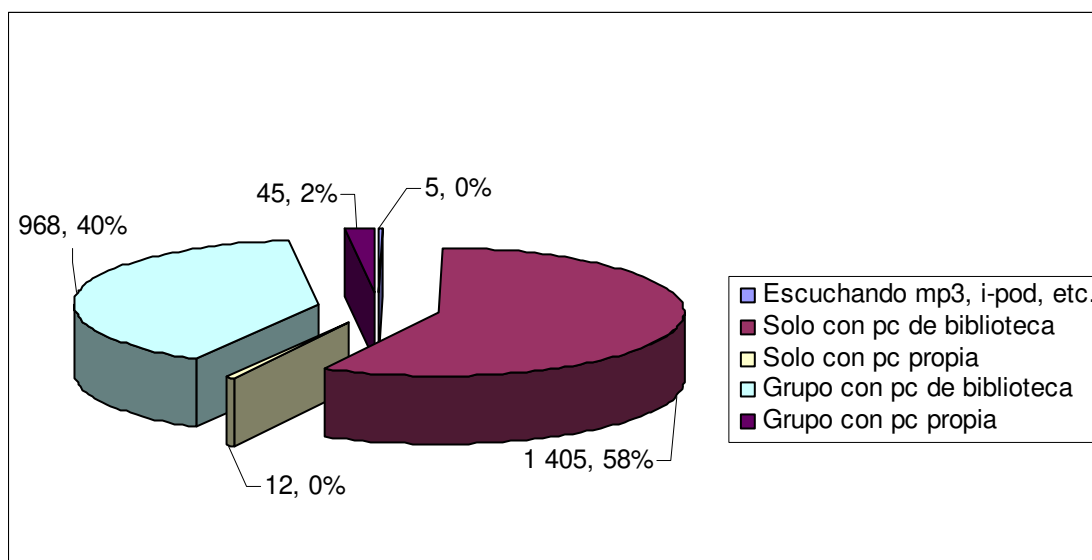


Fuente: Ficha de observación
Elaboración propia

De igual manera, estas actividades se han agrupado para describir a un tipo de usuario social el cual corresponde, según la clasificación mencionada por Hoivik, a quien busca y utiliza los servicios de la biblioteca en compañía de otras personas para realizar sus principales actividades. Tenemos por ejemplo a 7 personas caminando en grupos, 96 sentados en grupos, 177 buscando en grupos y un número alto de observaciones de personas conversando (283).

3.3.6.13 Usuario digital

Gráfico N° 18
Tipo de usuario digital

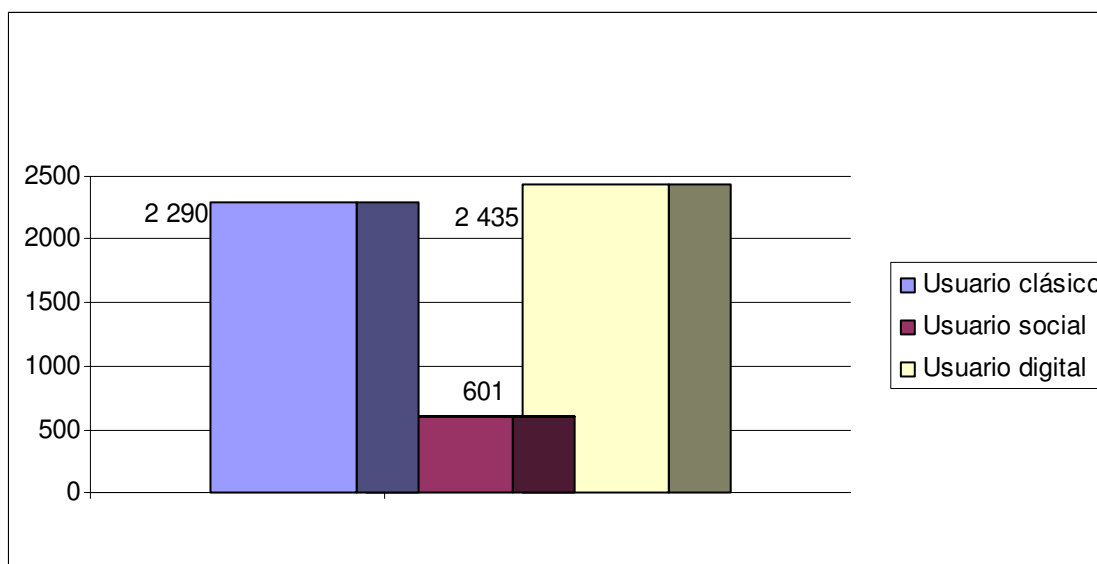


Fuente: Ficha de observación
Elaboración propia

En este gráfico se puede observar las actividades que se corresponden más a un tipo de usuario digital, al igual que la clasificación que realizó Hoivik en su investigación. Este tipo de usuario es el que prefiere usar la tecnología para realizar sus principales actividades dentro de la biblioteca donde el mayor número de observaciones de este tipo de usuario se registraron en las actividades solo con la computadora de la biblioteca (1 405) y grupo con la computadora de la biblioteca (968). Es decir, actualmente los jóvenes prefieren trabajar con los recursos digitales pero de manera individual.

3.3.6.14 Perfil del usuario de la UNS

Gráfico N° 19
Perfil del usuario de la UNS



Fuente: Ficha de observación
Elaboración propia

Finalmente, se puede concluir afirmando que la mayor parte de las observaciones corresponden a un tipo de usuario que prefiere utilizar la tecnología para realizar sus trabajos de investigación, seguido por los usuarios que prefieren realizar sus actividades de manera individual, y en menor medida por los usuarios que les gusta conversar y estar en grupo para realizar diversas actividades. Sin embargo, creemos que el bajo número de observaciones de los usuarios que prefieren estar conversando y en grupo se debe a la falta de espacios implementados en la biblioteca para realizar actividades grupales, puesto que a la fecha la biblioteca cuenta con 130 puestos de lectura individual y una sala con 12 computadoras con acceso a Internet. Esta tipología para describir a los usuarios fue usada por Hoivik (2008) quien en su investigación encontró tres tipos de actividades muy frecuentes: el uso de las computadoras, frecuencia de actividades grupales y actividades sociales. En nuestro caso, el uso de las computadoras fue la actividad más frecuente.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DE ESPACIOS COLABORATIVOS PARA EL APRENDIZAJE EN LA BIBLIOTECA CENTRAL

Luego de realizar el análisis respectivo, se pudo constatar que existe un gran porcentaje de usuarios (28% del total de observaciones realizadas) que realiza diversas actividades dentro de las instalaciones de la Biblioteca Central, que involucran el trabajo grupal y otras de carácter social, es decir, no solo utilizan los diferentes espacios para estudiar de manera individual sino que también para conversar y realizar trabajos en grupo.

Es importante señalar que algunas universidades están promoviendo la creación de áreas denominadas centros de aprendizaje o espacios colaborativos, en función con el nuevo papel que están asumiendo las bibliotecas universitarias, y según las nuevas exigencias de los usuarios. Esto evidencia la necesidad de crear espacios físicos debidamente implementados que permita a la Biblioteca Central cumplir con una nueva función pues, ésta tendencia de los usuarios puede incrementarse en lo futuro por el masivo acceso a las tecnologías de información. Por ello, es necesario la planificación y diseño de espacios que cumplan con las nuevas exigencias de sus usuarios, teniendo como referencia las experiencias presentadas por otras universidades.

En base a lo mencionado anteriormente, se presenta la siguiente propuesta, la cual se basa en los resultados de la investigación sobre los diferentes usos que realizan los usuarios de los espacios públicos de la Biblioteca Central. Esta propuesta busca cubrir la demanda no cubierta de un importante grupo de usuarios además de reorganizar los ambientes disponibles en la biblioteca para optimizar el uso de sus instalaciones..

4.1 Informe técnico

Informe técnico	
Institución	Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Santa ubicada en el distrito de Nuevo Chimbote.
Justificación	Luego de haber realizado observaciones sobre el uso de los espacios físicos de la biblioteca, se logró identificar y describir las principales actividades que realizan los usuarios, así como la necesidad existente de espacios físicos formalmente implementados para el desarrollo de diversas actividades que involucren el aprendizaje, la investigación y la interacción entre los usuarios (espacios colaborativos), por lo cual se programó realizar un informe técnico para llevar a cabo el desarrollo de metas propuestas como alternativas de solución a la problemática existente.
Descripción	La Biblioteca Central se encuentra dentro del campus de la UNS frente a la plaza principal de la UNS. Cuenta con un área de 1588 m ² ., consta de 2 pisos donde se integran, biblioteca, 2 auditorios y oficinas administrativas de la Oficina Central de Información y Documentación. El edificio dispone de ambientes libres, uno de los cuales esta siendo utilizado provisionalmente como auditorio (326m ²), y que puede ser utilizado para la implementación de espacios de trabajo donde se integren los recursos informativos y tecnologías de información según las necesidades de los usuarios.
Beneficios	Solucionar la problemática existente en relación a la falta de espacios para el trabajo de los usuarios con la finalidad de fomentar la investigación y extender el tiempo de permanencia de los usuarios dentro de la biblioteca. Favorecer a una población aproximada de 2800 alumnos y 200 docentes. Cambiar la imagen de la biblioteca ante la comunidad académica.
Conclusión	Es necesario implementar nuevos ambientes que permitan ayudar en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los usuarios.
Recomendaciones	Se recomienda elaborar y presentar un perfil de proyecto adecuado para satisfacer las necesidades existentes de un importante grupo de usuarios.
Informe fotográfico	Ver Anexo N° 11

Fuente: Investigación realizada en la Biblioteca Central de la UNS
Elaboración propia

4.2 Alcance

El objetivo de esta propuesta es satisfacer la necesidad existente de los usuarios mediante la planificación y diseño de espacios de trabajo colaborativo en la Biblioteca Central, acorde con la nueva función que están asumiendo las bibliotecas universitarias como proveedores de áreas para la enseñanza-aprendizaje.

Los criterios para el diseño de espacios colaborativos para el aprendizaje deben prever lo siguiente: zona para la lectura informal, zona de trabajo en grupo y una zona libre para diversas actividades. Para la implementación de los diferentes ambientes se debe contar con Internet inalámbrico, computadoras, proyectores multimedia, pizarras y sillones, todo en ambientes confortables y cómodos. La distribución interna de las salas debe ser funcional, contar con ventilación e iluminación natural, respetar los criterios de diseño dependiendo de cada área y garantizar una ambientación acogedora, sencilla y que los motive a permanecer más tiempo estudiando.

4.3 Criterios de diseño

La Biblioteca Central dispone en el segundo piso de un ambiente de 350m² aproximadamente, disponible para la implementación de espacios colaborativos para el aprendizaje. Actualmente viene siendo utilizado como auditorio principal y como salón de clases. Tiene tres zonas de ingreso: una entrada principal por el segundo piso (1.80m de ancho), una entrada desde la sala de lectura del primer piso y una entrada posterior en el segundo piso (0.90m de ancho).

División de las áreas consideradas para la implementación de espacios colaborativos para el aprendizaje:

- zona de lectura informal (74m²)
- zona de estudio grupal (144m²)
- zona de trabajo libre (182m²)

4.4 Especificaciones generales

La distribución de las zonas debe realizarse en el segundo piso de la biblioteca por ser un área amplia y disponible para la implementación de nuevos servicios. Esta área debe integrarse a la sala de lectura del primer piso y debe disponer de las siguientes características:

- Paredes: las paredes deben ser pintadas de colores vivos con pintura lavable.
- Ventanas: deben ser corredizas con vidrios y marco de aluminio de color oscuro.
- Pisos: deben ser diseñados con características particulares, antideslizantes y para un alto flujo de personas y.
- Puertas: se propone de vidrio templado y marco de aluminio de color oscuro para la puerta principal (1.60 x 2.10m), las puertas para el acceso a las áreas internas serán de 0.80 x 2.10m también del mismo tipo.
- Iluminación: debe aprovecharse al máximo el uso de la luz natural durante el día y para la noche utilizar iluminación fluorescente.
- Circuito eléctrico: debe ser suficiente para soportar el uso de los diferentes equipos eléctricos y multimedia (computadoras, cámaras de vigilancia, entre otros). Además en los ambientes interiores se instalarán tomacorrientes múltiples para la conexión de varios equipos a la vez.
- Ventilación: disponer de equipos de aire acondicionado.

4.4.1 Zona de lectura informal

La zona de lectura informal debe ubicarse en el hall del segundo piso por ser una zona de fácil acceso y muy utilizada por los usuarios para el estudio. Se debe disponer del mobiliario necesario para que los alumnos puedan realizar actividades de lectura y estudio sin tener que dejar sus cosas para ingresar a la sala de lectura de la biblioteca.

- Mobiliario: disponer de 16 sillones distribuidos en todo el hall del segundo piso y agrupados en grupos de 4 teniendo como centro una mesa de estar. Esta zona debe ser diseñada teniendo como referencia una sala de estar donde los usuarios puedan sentirse cómodos.
- Iluminación: debe aprovecharse al máximo la iluminación natural de la amplia vista hacia la plaza principal.
- Ventanas: se debe disponer de grandes ventanas para poder apreciar la vista hacia la plaza principal.
- Internet: se debe disponer de acceso a Internet en todo el segundo piso así como de tomacorrientes múltiples.

4.4.2 Zona de estudio grupal

Esta zona debe implementarse dentro del ambiente considerado como auditorio al ser un lugar cerrado y seguro para el resguardo de los diferentes equipos multimedia necesarios para este servicio. Para esta zona debe considerarse como mínimo 10 salas de estudio grupal (8m² c/u):

- Equipamiento: cada sala debe disponer de 1 computadora con acceso a Internet para que los usuarios puedan realizar sus trabajos de investigación.
- Mobiliario: cada sala debe disponer de 1 mesa y sillas para 5 o 6 personas de modo que tenga como centro la pantalla de la computadora, además de una pizarra para realizar diversas anotaciones.
- Iluminación: se debe contar con luz natural para el día y para la noche con iluminación fluorescente.
- Ventanas: deben ser de vidrio oscuro para evitar el reflejo de la luz y la sensación de calor dentro de cada sala.
- Paredes: se debe contar con divisiones de sistema directo con vidrio oscuro que sirvan como divisiones de cada sala y como separación de la zona de trabajo libre.

4.4.3 Zona de trabajo libre

Se considera zona de trabajo libre al ambiente donde los usuarios puedan realizar diversas actividades que involucren la interacción entre diferentes grupos. Para la implementación de esta zona se ha considerado gran parte del segundo piso en la cual se debe contar con lo siguiente:

- Equipamiento: se debe disponer de 20 computadoras instaladas en el perímetro de toda la sala a fin de que los usuarios puedan consultarlos mientras trabajan en grupos.
- Mobiliario: se debe considerar 15 mesas de trabajo y sillas para 6 personas ubicadas en toda la sala y sin ninguna división, a fin de que los usuarios puedan movilizarse libremente entre las mesas y las computadoras.
- Ventilación: a fin de mantener un ambiente agradable se debe disponer de suficiente ventilación instalando equipos de aire acondicionado para evitar la sensación de calor por el constante uso de las computadoras y por el calor producido por los usuarios en un ambiente cerrado de bastante actividad.

CONCLUSIONES

1. Luego de realizar el análisis de los resultados, se ha determinado que las principales actividades son: usuario sentado leyendo/escribiendo solo (1 516), usuario solo con la computadora de la biblioteca (1 405), grupo de usuarios con la computadora de la biblioteca (968), buscando solo (336), conversando (286), esperando (152), interactuando con el personal y buscando en grupo (177), mientras que el resto de actividades tienen entre 2 y 45 observaciones.
2. Las observaciones han permitido demostrar que la mayor parte de usuarios prefiere realizar actividades de manera individual (72%), pero también se ha observado un importante 28% de usuarios que prefieren trabajar en grupos, a pesar que ninguna área cuenta con las instalaciones adecuadas para grupos de usuarios. En el caso de la sala de lectura, se ha observado que los usuarios siempre modifican la organización de las mesas y sillas para poder agruparse, generalmente en grupos de 2 a 4 personas.
3. Debido a la falta de implementación de espacios para actividades grupales, los usuarios buscan los lugares más apropiados de la biblioteca donde puedan trabajar de esta forma. En algunos casos se adecuan a cualquier ambiente, y en otros, adecuan el ambiente según sus necesidades habituales.
4. Según los resultados, se ha demostrado la necesidad de adecuar los espacios e implementar nuevos servicios orientados hacia ese determinado grupo de usuarios que realizan actividades de manera grupal, y cuya necesidad de espacio físico aun no es atendida. En este caso, es necesario crear espacios que agrupen los recursos de información en un entorno dinámico y flexible, donde no existan muchas limitaciones propias de la funciones de una biblioteca tradicional.

5. De acuerdo con los resultados obtenidos, el método de observación *seating sweeps* es un instrumento que también puede ser aplicado en bibliotecas universitarias para estudiar el comportamiento de los usuarios con respecto al lugar físico, y cuyos resultados pueden ayudar en la planificación y diseño de nuevos servicios con respecto al edificio de la biblioteca. Además, también puede aplicarse de manera conjunta con encuestas y entrevistas, tal como ha sido utilizado por algunos investigadores extranjeros tanto en bibliotecas públicas y universitarias.
6. En general, se ha determinado que los estudios de observación ayudan a obtener mayor información sobre los hábitos (comportamiento) de los usuarios como cuándo, dónde y cada cuánto tiempo realizan ciertas actividades. Según los resultados de la presente investigación, se propone la planificación y diseño de espacios donde se puedan integrar las nuevas tecnologías y recursos de información en un ambiente agradable y cómodo, incitando a los usuarios a permanecer más tiempo en la biblioteca, y donde no solo se pueda buscar información, sino también servir como un lugar de encuentro referencial dentro de la comunidad académica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- **Barrera, E.** (1998). *Mercadeo de servicios de información*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- **Blackwell, R., Miniard, P. y Engel, J.** (2002). *Comportamiento del consumidor*. (9ª ed.). México, DF: Thomson.
- **Fuentes, J.** (2005). El edificio. En L. Orera (Ed.), *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido* (pp. 51-81). Madrid: Síntesis
- **Franzoi, L.** (2007). *Psicología social*. México, DF: McGraw-Hill.
- **Galli, A. y Castro, C.** (2004). *Observación sistemática, encuestas y entrevistas*. Washington, DC: OPS; Paltex.
- **García, A.** (1998). Servicios de lectura en sala y préstamo. En L. Orera (Ed.), *Manual de biblioteconomía* (pp. 247-263). Madrid: Síntesis.
- **García, L.** (2000). *Diccionario del archivero bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. Gijón, España: Ediciones Trea.
- **Gomez, J.** (2002). *Gestion de bibliotecas*. Murcia, España: Universidad de Murcia
- **Hernández S., R.** (2006). *Metodología de la investigación*. (4ª ed). México, DF: McGraw-Hill.
- **Lerma, H.** (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- **Losada, J. y López-Feal, R.** (2003). *Métodos de investigación en ciencias humanas y sociales*. Madrid: Thomson.
- **Lucas, A.** (2004). *Sociología: una invitación al estudio de la realidad social*. Navarra: Ediciones Universidad de Navarra.
- **Magan, J.** (Coord.) (2002). *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: Editorial Complutense.
- **Martínez, H. y Ávila, E.** (2009). *Metodología de la investigación*. México: Cengage Learning.

- **Merlo, J.** (2005). Servicios bibliotecarios para la comunidad universitaria. En L. Orera (Ed.), *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido* (p. 445-477). Madrid: Síntesis
- **Orera, L.** (Ed.). (1998). *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.
- **Orera, L.** (Ed.). (2005). *La biblioteca universitaria*. Madrid: Síntesis.
- **Real Academia Española** (2000). *Diccionario de la lengua española*. (22ª ed.) Madrid: Real Academia Española.
- **Universidad Nacional del Santa** (2002). *Manual de Organización y Funciones*. Nuevo Chimbote: UNS
- **Universidad Nacional del Santa** (2007). *Plan estratégico institucional: periodo 2007 - 2011*. Nuevo Chimbote: UNS
- **Universidad Nacional del Santa** (2009). *Edición especial por Aniversario – Bodas de Plata*. Nuevo Chimbote: UNS

PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS

- **Anteproyecto: estantería abierta biblioteca Paúl A. Baran** (2009). México, DF: Universidad Autónoma de Zacatecas. Recuperado el 07 de junio de 2010, de www.uaz.edu.mx/uaeconomia/ProyectoBibliotecaEconomia.doc
- **Arango, A., Escobar J., C. y Andras, M.** (2009). Students in action: An observation study of the Oslo University College Learning Centre. Recuperado el 07 de julio de 2010, de http://docs.google.com/Doc?id=dfsgrbd_3gzbjbhft
- **Baker, L.** (Summer 2006). Observation: a complex research method. *Library Trends*, vol. 55, N° 1 p. 171-189. Recuperado el 07 de junio de 2010, de http://goliath.ecnext.com/coms2/gi_0199-5853332/Observation-a-complex-research-method.html
- **Bryant, J., Matthews, G. y Walton, G.** (March 2009). Academic libraries and social and learning space: A case study of Loughborough University Library, UK. *Journal of Librarianship and Information Science*, N° 41, 7-18. Recuperado el 10 de julio de 2010, de <http://lis.sagepub.com/content/41/1/7.short>
- **Fisher, K., Saxton, M., Edward, P. y Mai, J.** (2007). *Seattle public library as place: reconceptualizing space, community, and information at the Central Library*. En: *The library as place: history, community and culture*. Westport: Libraries unlimited. Recuperado el 15 de mayo de 2010, de

http://ibec.ischool.washington.edu/pubs/Fisher_2007_LibraryAsPlace.pdf

- **Given, L. y Leckie, G.** (2006). Observaciones en la biblioteca: análisis de las actividades sociales dentro de la biblioteca pública. (Trad. A. Lozano). *Anales de Documentación*, Nº 9, 187-208. Recuperado el 15 de mayo de 2010, de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/viewFile/1861/1861>
- **Hoivik, T.** (2008). Count the traffic. En: *World Library and Information Congress: 74th IFLA General Conference and Council*. Recuperado el 15 de mayo de 2010, de <http://archive.ifla.org/IV/ifla74/papers/107-Hoivik-en.pdf>
- **Koontz, C., Jue, D. y Lance, C.** (2006). Evaluación del uso de los servicios in situ de las bibliotecas de barrio: Un estudio a nivel nacional de usuarios pertenecientes a minorías étnicas y a mayorías blancas de bajos ingresos usando instrumentos personales de recogida de datos. (Trad. A. Lozano). *Anales de Documentación*, Nº 9, 83-104. Recuperado el 15 de mayo de 2010, de <http://www.ugr.es/~alozano/Translations/5ABNeighborhoodbasedinlibraryuse-sp.doc>
- **May, F. y Black, F.** (2010). The life of the space: evidence from Nova Scotia Public Libraries. *Evidence based library and information practice*, Vol. 5, Nº 2, 5-34. Recuperado el 07 de junio de 2010, de <http://ejournals.library.ualberta.ca/index.php/EBLIP/article/view/6497>
- **Orera, L.** (2007). La biblioteca universitaria ante el nuevo modelo social y educativo. *El Profesional de la Información*, Vol. 16, Nº 4, 337. Recuperado el 15 de enero de 2009, de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2007/julio/06.pdf>
- **Pin Pin, Y. y Rindra Mokhtar bin Ramli** (2008). Social learning spaces in the Li Ka Shing Library. *Singapore Journal of Library & Information Management*. Vol. 37, 48-60. Recuperado el 07 de junio de 2010, de <http://www.las.org.sg/LSKLibrarySocLearn.pdf>
- **Romero, S.** (2001) La arquitectura de la biblioteca: recomendaciones para un proyecto integral. Recuperado el 20 de enero de 2010, de http://www.coac.net/escolasert/web/papers_sert/05_biblioteca/05_biblioteca_c.pdf
- **Sánchez, B.** (2007). Ciencia, investigación y cultura en la biblioteca universitaria actual. *Acimed: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud*, Vol. 15, Nº 1.

Recuperado el 07 de junio de 2010, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2226337>

- **Wakaruk, A.** (2010). What if we closed the library? En: *Super Conference 2010. Ontario Library Association*. February 24-27, 2010 Recuperado el 07 de junio de 2010, de <http://www.accessola2.com/superconference2010/sat/1802/wakaruk.pdf>

TESIS E INFORMES PROFESIONALES

- **Most, L.** (2009). *The rural public library as place in North Florida: a case study*. A dissertation submitted to the School of Library & Information Studies in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy. College of Communication and Information. The Florida State University [en línea]. Recuperado el 07 de junio de 2010, de <http://etd.lib.fsu.edu/theses/available/etd-10232009-183649/>
- **Silver, H.** (2007). *Use of collaborative spaces in an academic library*. Tesis Doctoral para obtener el grado de Doctor en Artes por el Simmons Collage, Graduate School of Library and Information Science. Recuperado el 07 de julio de 2010, de http://digitalcommons.bryant.edu/library_misc/1/

ANEXOS

Anexo N° 1

Ficha de observación utilizada en el presente informe

ACTIVIDADES	ZONAS	R	P	T	C	H	F	S	E	PC	OA
Interactuando con el personal											
Esperando											
Usando celular											
Conversando											
Escuchando mp3, I-pod, etc.											
Sentado leyendo/escribiendo solo											
Parado leyendo/escribiendo solo											
Caminando/parado solo											
Solo con PC de la biblioteca											
Solo con PC propia											
Buscando solo											
Sentado leyendo/escribiendo en grupo											
Parado leyendo/escribiendo en grupo											
Caminando/parado en grupo											
Grupo con PC de la biblioteca											
Grupo con PC propia											
Buscando en grupo											
Otras											
Hombre											
Mujer											
Menos de 18 años											
18 - 30 años											
Más de 30 años											
Hora y fecha:											

CÓDIGO DE ZONAS:

R = RECEPCIÓN

T = TESIS/REFERENCIA

H = HEMEROTECA

S = SALA DE LECTURA

OA = OTRAS ÁREAS

P = PRÉSTAMO

C = CATÁLOGOS EN LÍNEA

F = FOTOCOPIA

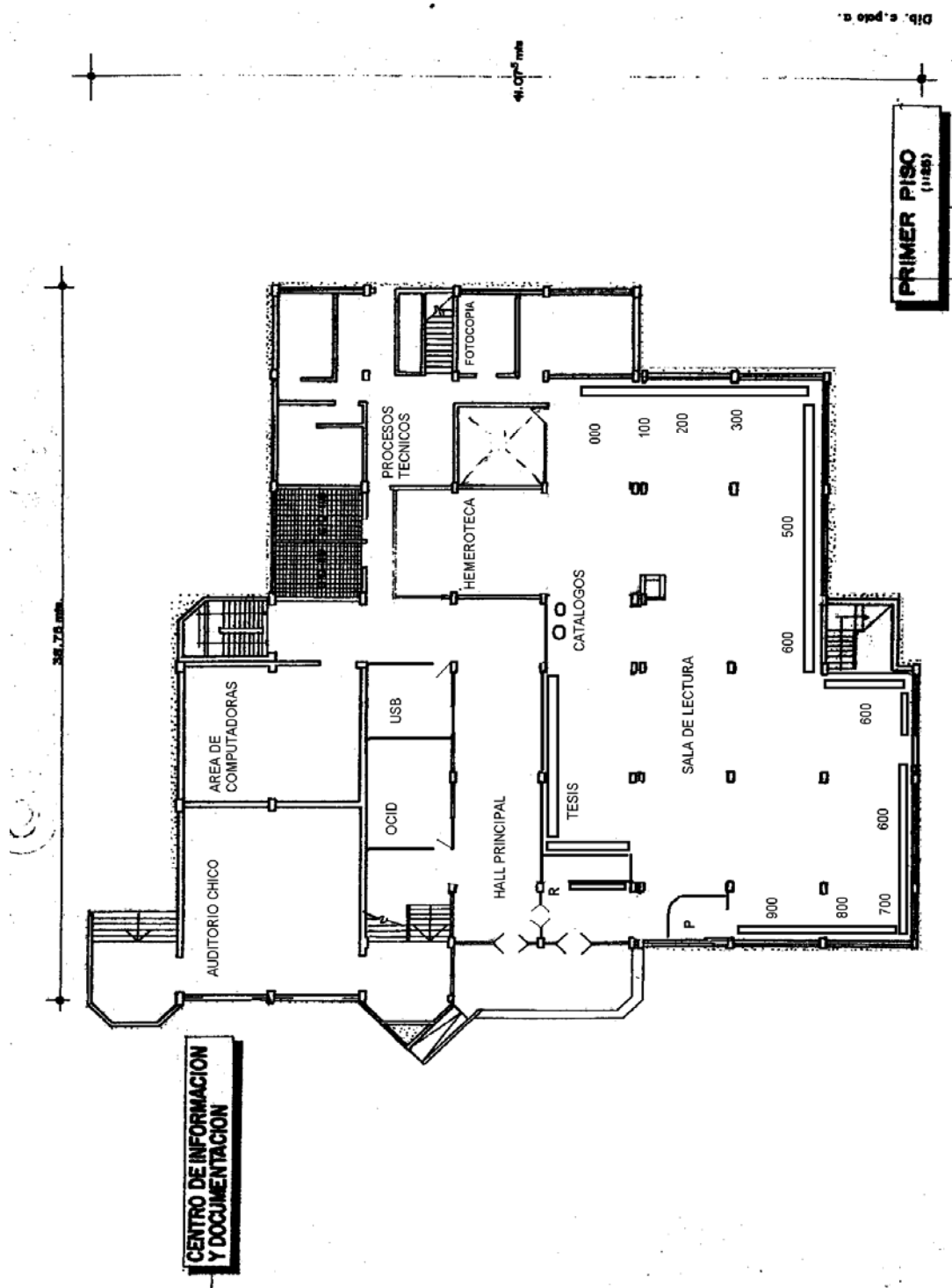
E = ESTANTERÍAS

PC =

COMPUTADORAS

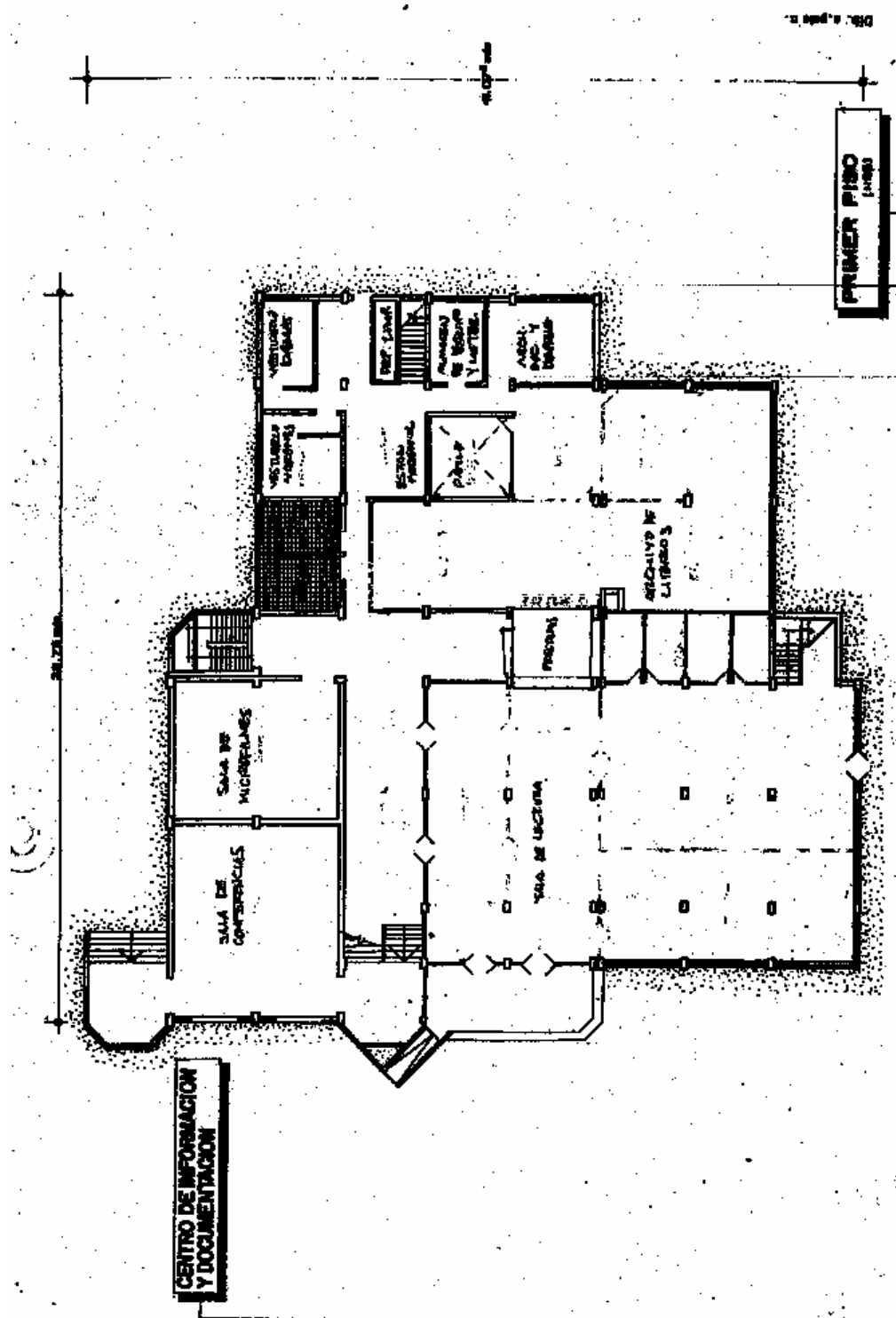
Anexo N° 4-A

Plano actual del primer piso de la Biblioteca Central



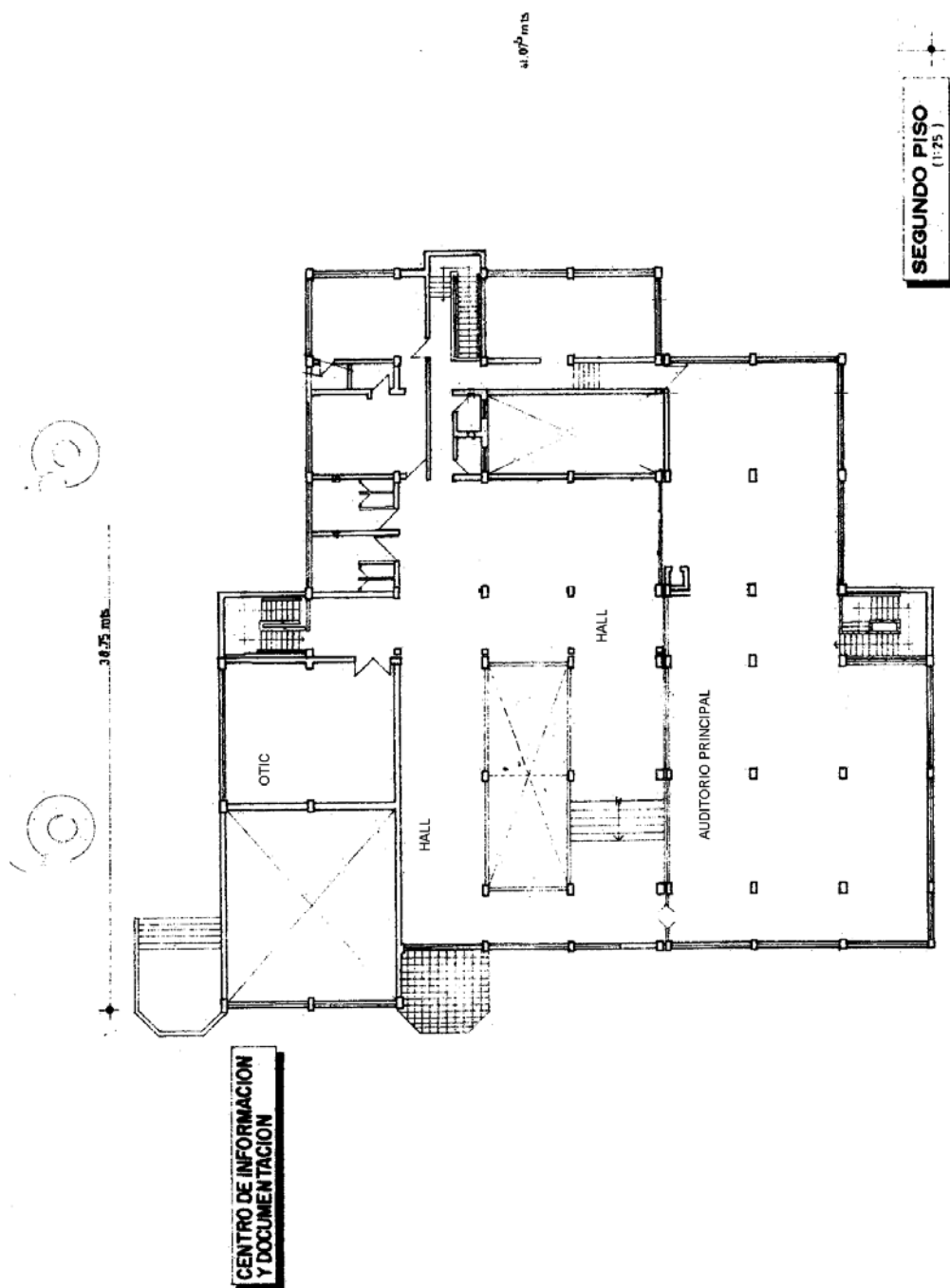
Anexo N° 4-B

Plano original del primer piso de la Biblioteca Central



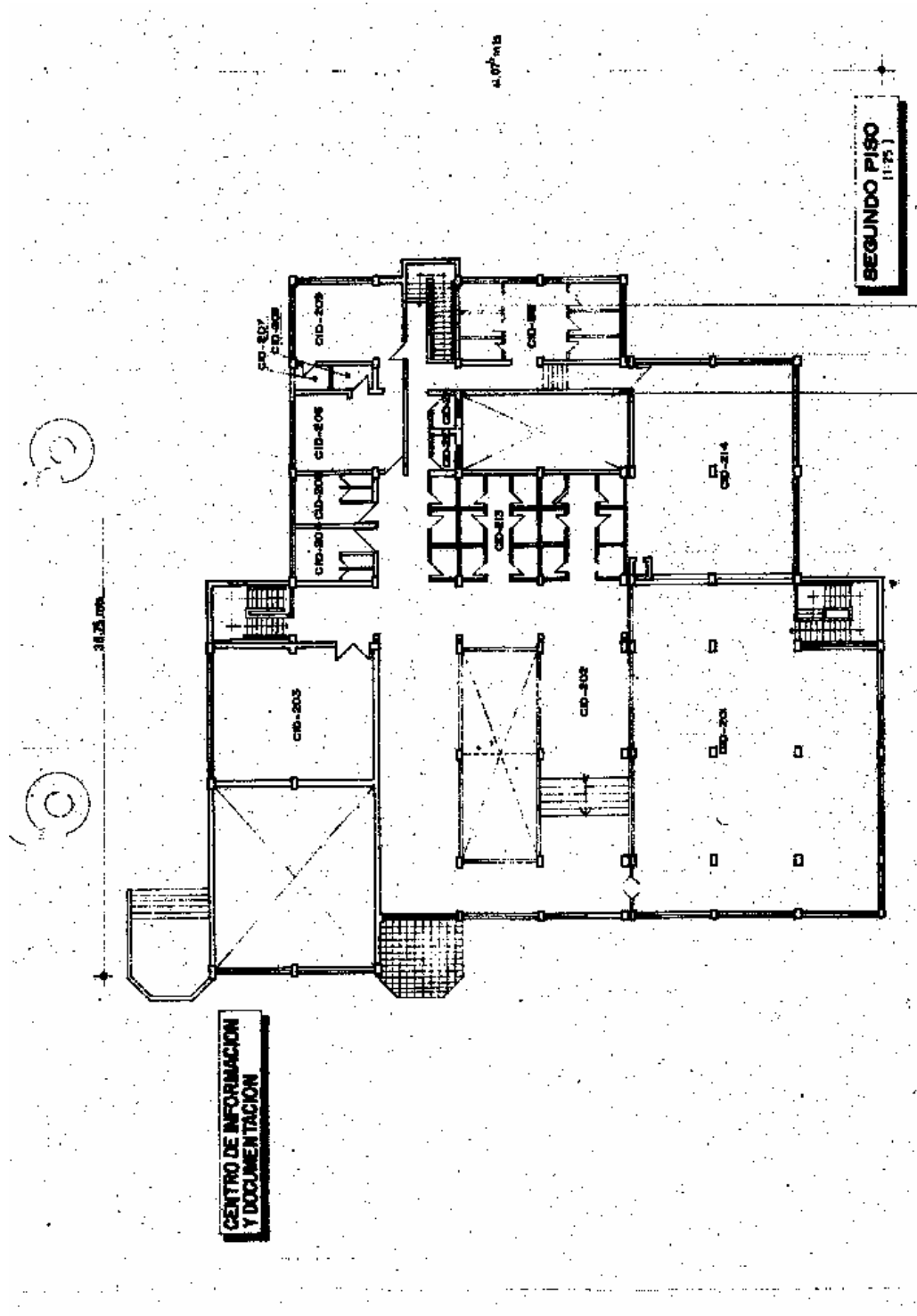
Anexo N° 5-A

Plano actual del segundo piso de la Biblioteca Central



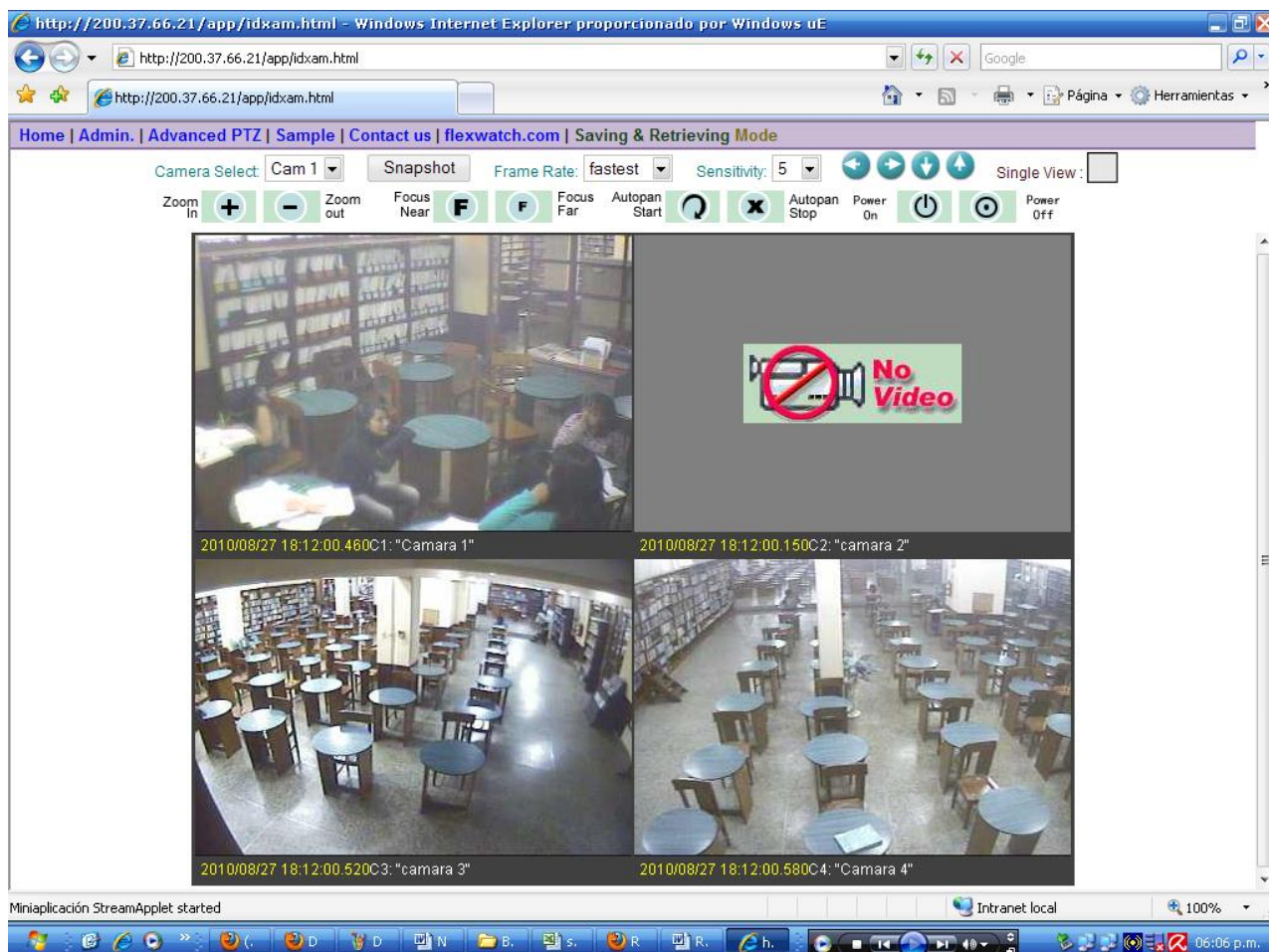
Anexo N° 5-B

Plano original del segundo piso de la Biblioteca Central



Anexo N° 6 (Continuación)

Cámaras de vigilancia ubicadas en diversos ángulos de la sala de lectura utilizadas para apoyar la presente investigación (cámaras 1, 3 y 4)



Cámara 1: Hemeroteca

Cámara 3 y 4: Vista de la sala de lectura con estanterías del 000 al 500

Anexo N° 7

Número de usuarios que ingresaron a la Biblioteca Central 2005-2010

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
ENERO	7 488	8 299	1 932	5 508	7 657	5 467
FEBRERO	507	6 896	874	8 574	7 279	2 395
MARZO	335	4 873	539	7 478	8 127	772
ABRIL	2 054	448	2 541	7 608	2 162	279
MAYO	10 823	8 076	9 267	968	2 941	4 311
JUNIO	11 471	10 119	4 712	7 364	9 617	6 836
JULIO	2 322	8 903	2 468	8 443	5 451	4 097
AGOSTO	613	7 070	9 015	10 580	5 506	6 994
SEPTIEMBRE	3 090	3 894	6 264	4 676	7 343	0
OCTUBRE	9 595	10 142	2 523	6 705	1 538	0
NOVIEMBRE	3 654	6 209	279	1 848	6 736	0
DICIEMBRE	7 934	6 923	26	1 103	4 108	0
TOTAL	59 886	81 852	40 440	70 855	68 465	31 151
Promedios: por año=64 299, por mes=5 358, por día=178						

Fuente: SIIGAA

Elaboración propia

Anexo N° 7 (Continuación)

Libros prestados por la Biblioteca Central 2005-2010

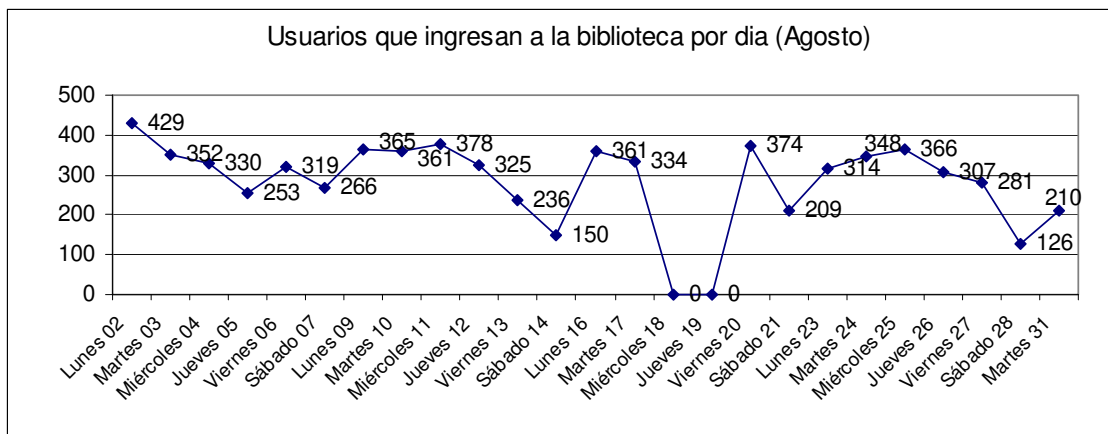
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
ENERO	2 205	2 372	611	1 076	1 737	1 276
FEBRERO	241	2 208	305	2 179	1 638	559
MARZO	263	1 490	136	2 140	1 964	238
ABRIL	485	191	602	2 126	520	78
MAYO	3 102	2 369	2 767	118	532	865
JUNIO	3 416	3 198	1 362	1 852	2 264	1 787
JULIO	803	3 123	629	2 229	1 326	1 098
AGOSTO	193	2 315	2 582	2 762	1 363	1 873
SEPTIEMBRE	891	1 248	1 789	1 176	1 885	0
OCTUBRE	2 965	3 088	711	1 296	348	0
NOVIEMBRE	952	1 747	50	364	1 528	0
DICIEMBRE	2 365	2 236	3	201	979	0
TOTAL	17 881	25 585	11 547	17 519	16 084	7 774
Promedios: por año=17 723, por mes=1 475, por día=49						

Fuente: SIIGAA

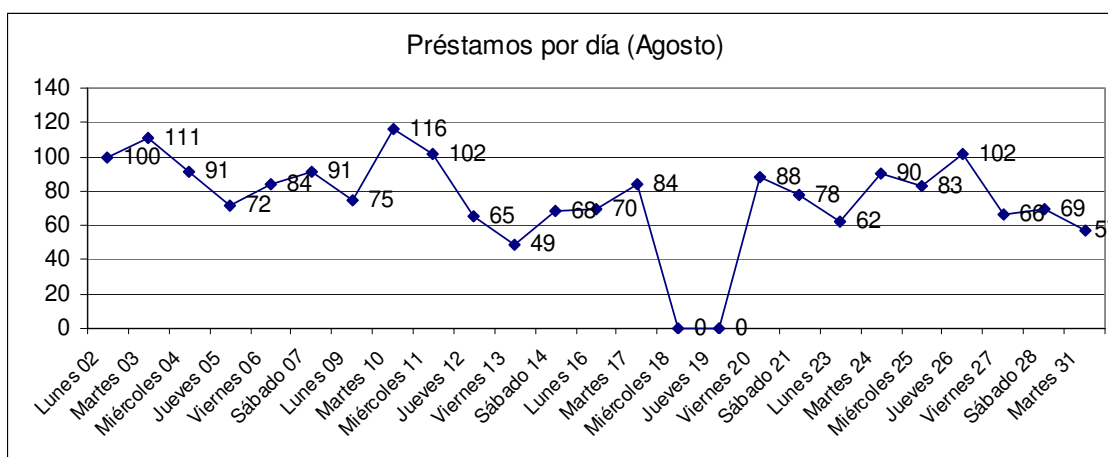
Elaboración propia

Anexo N° 8-A

Estadísticas por días del mes de agosto



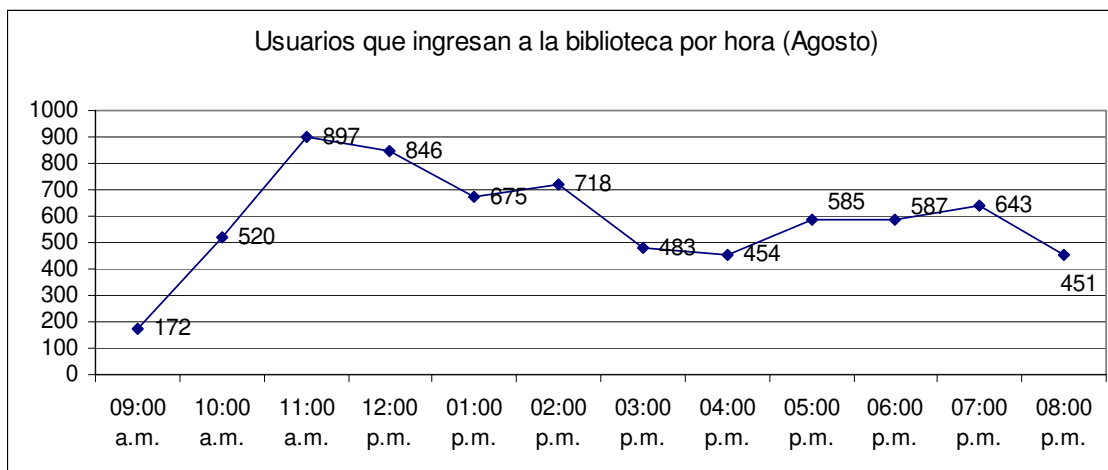
Fuente: SIIGAA
Elaboración propia



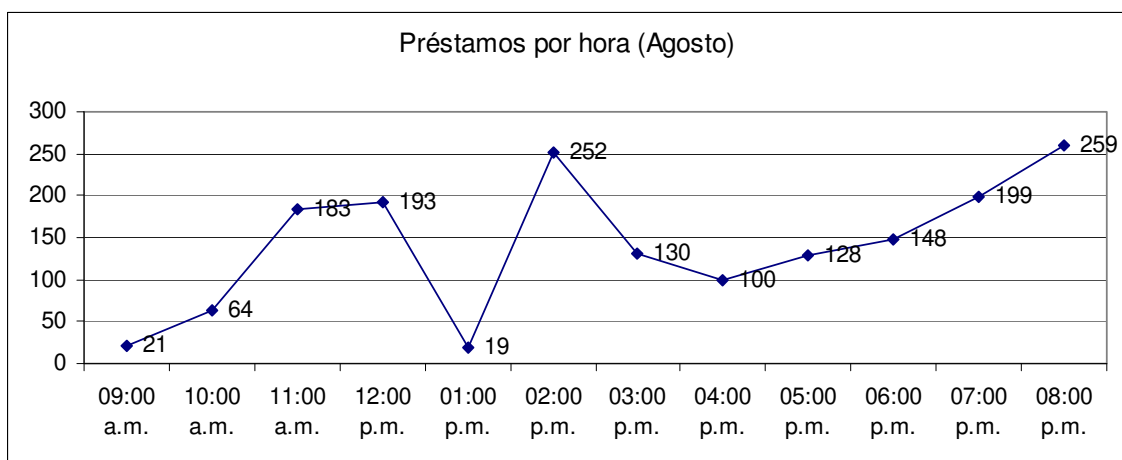
Fuente: SIIGAA
Elaboración propia

Anexo N° 8-B

Estadísticas por horas del mes de agosto



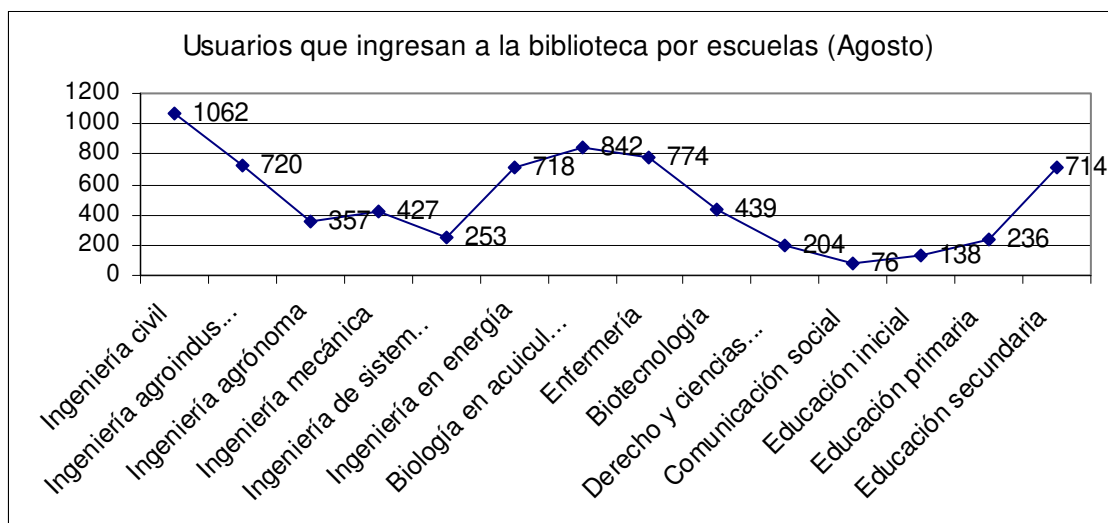
Fuente: SIIGAA
Elaboración propia



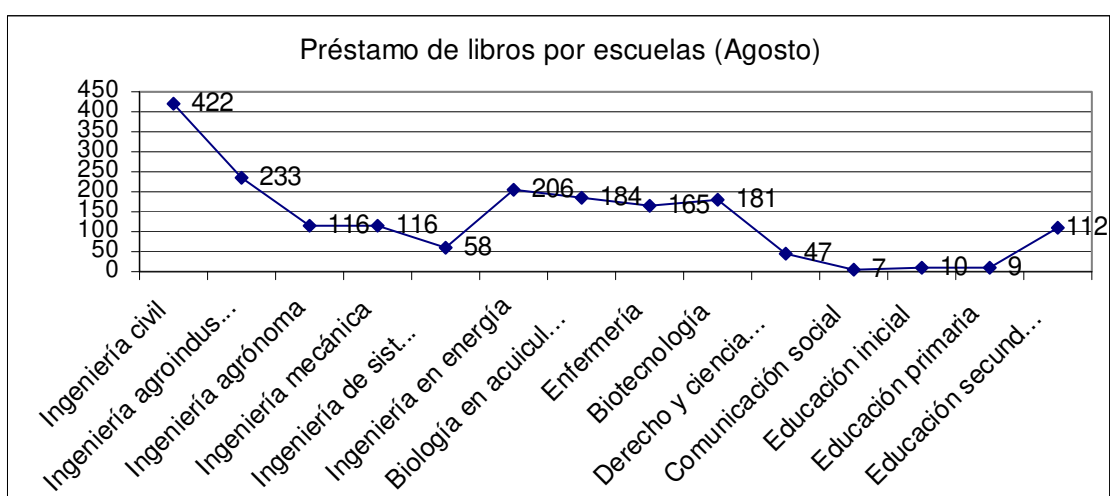
Fuente: SIIGAA
Elaboración propia

Anexo N° 8-C

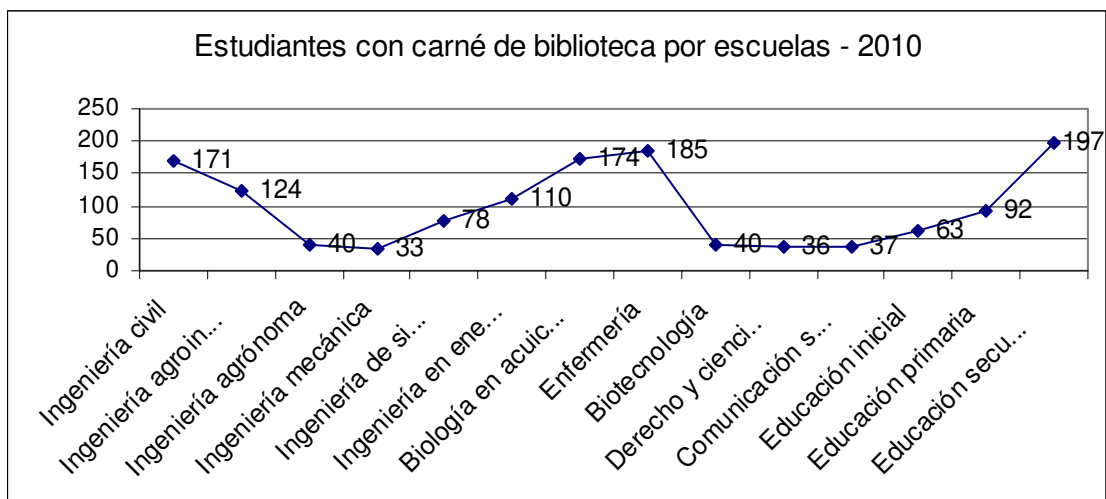
Estadísticas por escuelas del mes de agosto



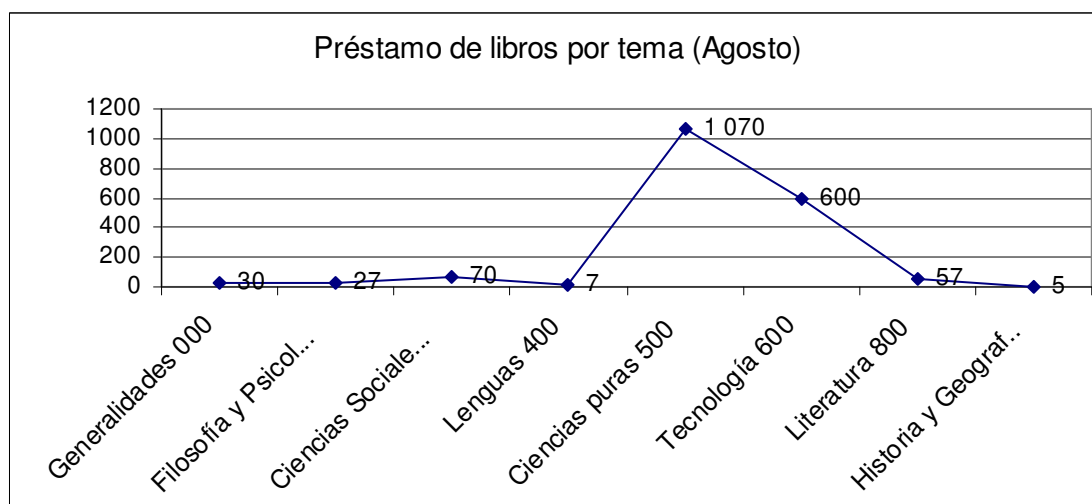
Fuente: SIIGAA
Elaboración propia



Fuente: SIIGAA
Elaboración propia



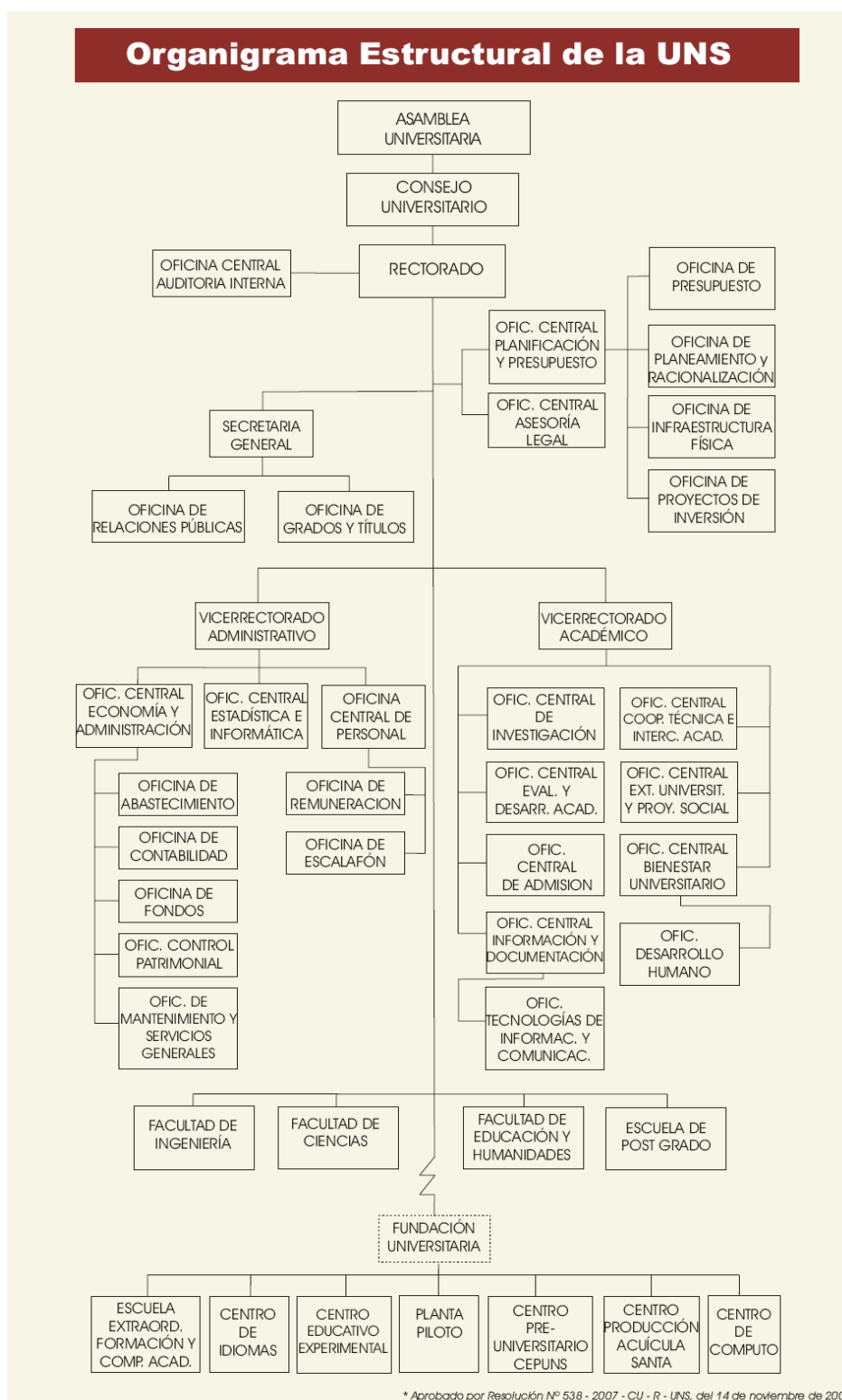
Fuente: SIIGAA
Elaboración propia



Fuente: SIIGAA
Elaboración propia

Anexo Nº 9

Organigrama de la Universidad Nacional del Santa (UNS)

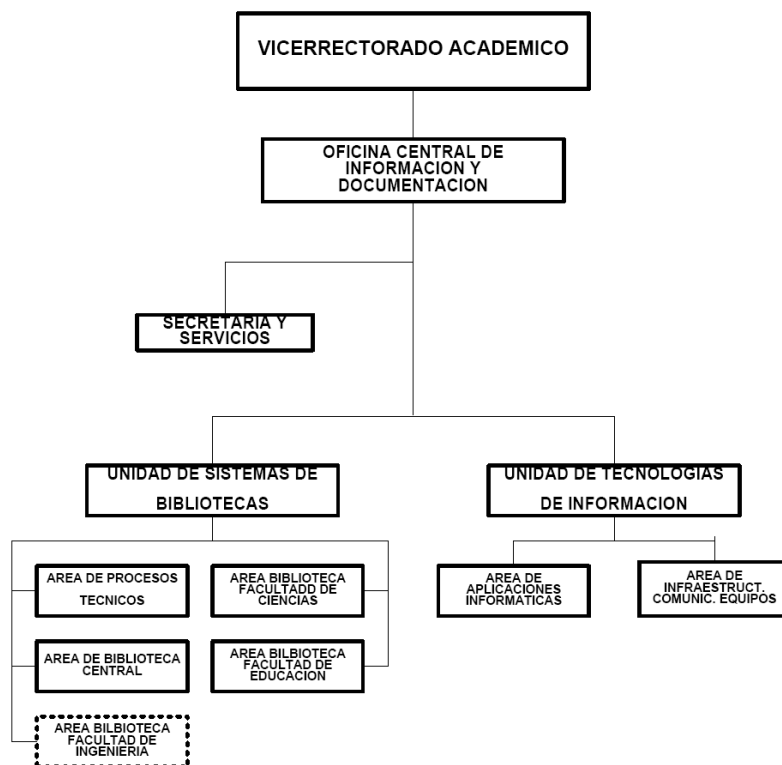


Fuente: Página web de la UNS (<http://www.uns.edu.pe/organigrama.htm>)

Anexo N° 10

Organigrama de la Oficina Central de Información y Documentación

2.3 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA OFICINA CENTRAL DE INFORMACION Y DOCUMENTACION DE LA UNS



Fuente: Manual de Organización y Funciones de la UNS

Anexo N° 11

Informe fotográfico del edificio de la Biblioteca Central



Entrada a la biblioteca, frente a la plaza principal



Hall del primer piso y parte del segundo piso utilizada por los usuarios



Vista de la sala de lectura desde la entrada de la biblioteca



Colección del 000-300 y puestos de lectura individual



Colección del 700-900 y cámaras de vigilancia en la parte superior



Cámara de vigilancia y división de la sala de lectura



Hemeroteca



Sala de computadoras



Escalera principal con mesas y sillas utilizadas para el estudio espontáneo



Escalera auxiliar, también utilizada para el estudio por ser poco transitada



Amplio hall del segundo piso y carpetas disponibles para los usuarios



Entrada posterior al ambiente destinado como auditorio provisional



Ingreso a la sala de lectura desde el auditorio utilizado también como salón de clases



Vista panorámica del auditorio y carpetas para los usuarios